

## **2**

### **Pressupostos teóricos e metodológicos**

#### **2.1**

##### **Pressupostos teóricos**

###### **2.1.1**

###### **A sociolingüística interacional**

Nossa pesquisa é fundamentada na Sociolingüística Interacional (Gumperz, 1982; Schiffrin 1994, 1996), que compreende a linguagem como fenômeno social, analisa a língua em uso, abordando a construção e a negociação de significados durante a interação.

Dois são os principais teóricos da Sociolingüística Interacional: o sociólogo Ervin Goffman e o lingüista e antropólogo John Gumperz.

Gumperz desenvolveu pesquisas antropológicas relacionadas às diferenças regionais e sociais da língua, não somente baseadas na estrutura da língua, mas também como essas estruturas tomam parte das interações verbais dos grupos sociais, focalizando muitas vezes como os falantes que não compartilham da mesma comunidade discursiva, interpretam e negociam os significados quando se comunicam. Segundo Gumperz (1982, apud Schiffrin, 1994, p.99), “o que nós percebemos e retemos na nossa mente é uma função da nossa predisposição culturalmente determinada de perceber e assimilar”. Sendo assim, cognição e linguagem são afetadas pelas forças sociais e culturais, e a maneira como nós nos comportamos e nos expressamos são reconhecidas e reconhecíveis culturalmente.

A propósito de Gumperz (1981), Fabrício aponta que “a análise de um contexto, bem como o processo de negociação de significados, leva, portanto, à identificação e interpretação de uma variedade de sinais, culturalmente convencionados, utilizados pelos participantes na interação” (Fabrício, 2002, p.81). Esses sinais, que podem ser de natureza lingüística, como escolha lexical, registro, tópico, mudança de código, etc.; que podem ser de natureza paralingüística, como tom de voz, entonação, pausa, etc.; e que também podem ser não-verbais, como gestos, postura, expressão corporal e facial, etc., são chamados por Gumperz de *pistas de contextualização*. O não entendimento do significado de uma pista por um

participante de uma interação pode gerar mal-entendidos; por isso, a análise dessas pistas é tão importante para o estudo da sociolingüística interacional.

A propósito de Gumperz (1982), Pereira indica que “o fenômeno comunicativo desempenha importante papel no exercício do poder e controle, na produção e reprodução da identidade social” e que “as identidades sociais são mutáveis e podem ser percebidas através dos processos comunicativos” (Pereira, 2002, p. 9).

Gumperz, portanto, entende que a língua é um construto social e cultural que reflete um nível macro-social e pode ser analisada em um contexto micro-social. Segundo Pereira (2002), Gumperz demonstra como “a ideologia penetra nas práticas de fala face a face, criando um espaço interacional em que atuam processos sociolingüísticos inconscientes e automáticos de interpretação e inferência” (Pereira, 2002, p. 9).

Erving Goffman não desenvolveu trabalhos de análise lingüística; no entanto, seus estudos sobre o eu situado e o contexto social são fundamentais para a Sociolingüística Interacional.

O estudo de Goffman também tratou do contexto social e interpessoal da interação. Goffman propõe que o eu é um construto social, mais especificamente, um construto interativo. Uma forma de visão do eu como um construto sócio-interacional é a noção de face:

“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).

Acrescente-se que a manutenção da face é uma condição da interação, não um objetivo. Para Goffman, o indivíduo assume um papel representacional dentro de um contexto social, ou seja, o indivíduo é um ator social que desempenha uma atividade, em dada ocasião, que serve para influenciar, de algum modo, os outros participantes desse encontro social.

“Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes para acreditarem que o personagem que vêem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as

conseqüências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser”(Goffman, [1959]1999; p.25).

Goffman ([1981]1998) introduz o conceito de *footing*, que seria “o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do “eu” de um participante na relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” ( Goffman [1981] 1998, p.70). Esses *footings* seriam sinalizadores da maneira como os participantes de uma interação gerenciam, negociam, ratificam ( ou não), co-sustentam e modificam a produção e a recepção de um enunciado. Os *footings* podem sinalizar aspectos pessoais (uma fala dócil e meiga), papéis sociais (um médico na direção de um hospital) e intrincados papéis discursivos (um político que anima um discurso escrito por outra pessoa). Através de análises desses *footings*, podemos pesquisar que projeções do “eu” estão se constituindo no discurso e como estão afetando, de forma sutil, a interação em curso.

Queremos, por fim, destacar dois pontos importantes para a Sociolinguística Interacional. O primeiro, é a visão do eu como construto da interação, conforme já citado acima. O segundo ponto é uma distinção entre a informação que é dada intencionalmente através da língua, e a informação que é dada sem intenção através de expressões, gestos, posturas, etc. (as informações *given* e *given off*, conforme Goffman).

Queremos mencionar também que, com as contribuições de Gumperz e Goffman, podemos entender que as inferências dos falantes são contextualmente situadas, centradas, e que o sentido da interação é co-construído por seus participantes. Com isso, pode-se apreender que, na interação, estamos sempre significando e (re) significando nossas identidades, pois é na interação que elas emergem.

### **2.1.2 A identidade em questão**

Não só estamos compreendendo que as identidades são construtos sociais, dinamicamente construídos e reconstruídos no curso das interações sociais (Goffman, 1959,1967,1981), como também estamos entendendo que as identidades são

mutáveis, fluidas, situadas, como enfatizam pesquisadores da área de Estudos Culturais ( Hall, 1998; Woodward,2000).

Além disso, estamos adotando o termo *identidade* no sentido genérico, que engloba os termos: “papel”, “subjetividade”, “sujeito”, “eu”, “posicionamento” e “*self*” ( cf. Ochs, 1993).

Segundo Hall ([1992] 1998), existem três concepções de identidade. A primeira, a do sujeito do Iluminismo: o sujeito da razão, da consciência, da ação, ligada ao centro essencial do eu, ligada a um núcleo interior do indivíduo, que, ao nascer com ele, também se desenvolve com ele. A segunda, a do sujeito sociológico, relacionada à noção de complexidade do mundo moderno, e, desta maneira, a consciência deste sujeito não será autônoma e auto-suficiente. Ela será formada através da troca de valores, sentidos e símbolos ligados à cultura do mundo moderno. A terceira, a do sujeito pós-moderno, que estaria perdendo o centro essencial do eu e tornando-se mutável, fluida e situada.

Com a perda desse centro do sujeito, em virtude do colapso das instituições e em virtude da velocidade e da quantidade de informações que a sociedade pós-moderna tem acesso por meio da multimídia, desestabilizando sua memória; o homem pós-moderno estaria entrando em uma crise identitária. Sendo assim, as identidades não são mais consideradas como fixas, imutáveis. Elas agora sobrepõem-se ou transformam-se, dependendo do momento e da situação, e são representadas no discurso e através dele ( Giddens, 1991, 1995; Hall, 1998; Woodward, 2000 apud Silva, 2000; Bastos, 2002). Por isso, “as identidades sociais têm sido descritas como fragmentadas e, portanto, complexas, no sentido de que não são homogêneas” (Moita Lopes, 2002, p. 138).

Moita Lopes (2002) cita como características das identidades sociais: a fragmentação, a contradição e a fluidez. A característica da fragmentação consiste em que o indivíduo exerce, conforme o posicionamento que ocupe nas interações discursivas, diferentes identidades sociais de nacionalidade, gênero, raça, profissão, etnia, etc.

A característica da contradição consiste em que nossas identidades só vêm à tona nas práticas discursivas, dependendo do posicionamento que o indivíduo ocupe.

A característica da fluidez consiste em que as identidades não são fixas, elas estão sempre em processo, em construção na e através da linguagem. Um indivíduo que exerça o cargo de operário em uma fábrica pode ter um posicionamento discursivo enquanto permanecer nesse cargo. Contudo, se ele passar a ocupar a posição de chefe no mesmo setor em que era operário, seu posicionamento discursivo pode mudar.

Alguns autores ilustram a teoria das identidades fragmentadas, sugerindo a imagem de mosaico, de caleidoscópio e da faixa de Möebius (Cameron et al, 1992; Moita Lopes, 2002; Fabrício, 2002), a fim de demonstrarem o movimento e a fluidez das identidades sociais.

Segundo Bradley (1996),

“nessa visão socioconstrucionista das identidades sociais, está implícita uma posição antiessencialista, já que, ao compreender as identidades sociais como fragmentadas, contraditórias e em processo, depreende-se a impossibilidade de se revelar uma essência comum a todos os membros de uma identidade social em particular”( Bradley 1996, apud Moita Lopes, 2002, p.63).

Um aspecto da construção identitária especialmente importante para o nosso estudo é o apontado por Sarup (1996), citado por Moita Lopes (2002), segundo o qual a identidade é consequência de um efeito da socialização institucional. Em nossa formação pessoal, estaríamos sendo constituídos e influenciados pelos textos produzidos nas instituições sociais das quais fazemos parte, tais como família, escola, trabalho, etc. Sendo assim, os discursos institucionais permeados pelos limites e pelas relações de poder constroem nossas identidades sociais. Como exemplo, podemos citar a CAT de nosso estudo, onde os atendentes, no trabalho, têm um certo padrão a seguir, um roteiro que os limitaria e os identificaria como atendentes daquela empresa e contribuiria para manter a imagem da mesma.

Para analisar a construção de identidade na fala dos operadores da CAT em questão, além dos conceitos de *face* e de *footing*, de Goffman, também iremos nos referir ao termo *posicionamento*. Sendo assim, estamos entendendo o mesmo como Davies e Harré (1997) o definem : “um termo que faz alusão não só ao conjunto de direitos e obrigações que orientam falantes e ouvintes a agir de determinadas

maneiras, mas também à ligação entre as *posições* por eles assumidas e sua significação como atos sociais” ( Harré, 1997, apud Fabrício, 2002, p.88).

### **2.1.3 Narrativa e identidade**

Também é importante para a nossa pesquisa considerarmos que a narrativa conversacional é uma unidade discursiva que representa o sentido de quem somos e é um importante meio para negociar esse sentido com os outros, estabelecendo o tipo de “eu” que é representado na interação ( Labov, 1972; Linde, 1993,1997). Sendo assim, faremos uma breve revisão sobre estudos da narrativa e algumas unidades discursivas a ela associadas.

Willian Labov (1972) define a narrativa como “um método de recapitulação de experiências passadas combinando uma seqüência de orações à seqüência de eventos que (segundo se infere) ocorrem efetivamente” (Labov 1972, p. 359-360).

Labov aponta como elementos estruturais da narrativa o resumo, a orientação, a ação complicadora, a coda e a avaliação. O resumo pode ser definido como a sinopse da história, que ocorre no início da narrativa, mas pode ser opcional. A orientação é a seção da narrativa que indica para o ouvinte as características das personagens, tempo, lugar e circunstâncias. A orientação pode vir no início da narrativa ou encaixada em outras seções. A ação complicadora relata a história através de uma série de orações, as quais formam o esqueleto da narrativa e são construídas na ordem dos acontecimentos e eventos, caso contrário, alterariam a seqüência original dos acontecimentos. A coda fornece uma transição temporal do mundo da história para a interação na qual foi contada, e, como o resumo, é opcional.

Labov também aponta a avaliação como elemento da narrativa e a define como uma suspensão da ação básica da narrativa, que tem por finalidade comunicar ao ouvinte o ponto de vista do narrador em relação à história por ele narrada, e informar sobre a carga dramática ou o clima emocional da situação, eventos e protagonistas. A avaliação pode estar inserida nas orações narrativas ou declarada em orações separadas, independentes.

Outra autora a estudar narrativas é Charlotte Linde, que se interessa, mais especificamente, por histórias de vida. Segundo a autora, as histórias de vida diferem das autobiografias, histórias de vida psicológicas, etc. A autora define a história de vida como uma unidade oral de interação social, descontínua, contada em muitas ocasiões e ajustada a uma ocasião específica, a um endereçamento específico, refletindo mudanças na situação do falante, nos valores, na compreensão, e, conseqüentemente, nas práticas discursivas, já que os sentidos são construídos e co-construídos na interação.

Para a autora (1993), uma história de vida consiste em todas as narrativas e unidades discursivas a elas associadas, tais como explicações, crônicas e conexões entre elas, contadas por um indivíduo durante sua vida. A história de vida é uma unidade aberta, que muda constantemente, pela adição de histórias sobre novos eventos, pela perda de histórias velhas e pela reinterpretação de velhas histórias para expressar novas avaliações.

A história de vida deve satisfazer a dois critérios: ter um ponto sobre o falante e ter reportabilidade. O ponto ilustra alguma coisa sobre o caráter do falante, como ele se mostra, consciente ou inconscientemente, e que aspectos de sua identidade emergem na interação. A reportabilidade é a noção de que um evento, para ser transformado em uma história de vida, precisa ser extraordinário de alguma forma ou estar fora das expectativas e normas. Sendo assim, a reportabilidade é dada por um evento ou seqüência de eventos não usuais, que são contados e recontados por um longo período de tempo.

Linde (1993) identificou em seus dados de histórias de vida as seguintes unidades discursivas: narrativas, crônicas, explicações e avaliações.

A narrativa é definida em termos do arcabouço laboviano (1972), ou seja, consiste na mais básica de todas as unidades discursivas, contendo quatro partes estruturais: resumo, orientação, seqüências ou orações narrativas e coda, conforme já explicado no início desta seção. Para Linde, como para Labov, o resumo e a coda são opcionais. Já que nos orientamos, em nossas análises, segundo os parâmetros de Linde, podemos exemplificar uma seqüência narrativa com a seguinte fala retirada de nosso *corpus*:

(1)

- 30-Elani Hum-hum. E.. aí você gostaria de me falar mais sobre isso..?  
 31- Por que que você não terminou os estudos?  
 32-Rodolfo Eh na verdade eu deveria eu cheguei até o quarto período de  
 33- Economia, aí comecei a passar uma crise financeira, veio a  
 34- morte da minha mãe.. Eh quando eu pu/ tive disposição pra  
 35- voltar à faculdade, que era depois que eu era casado, já tinha  
 36- dois filhos, eu voltei, fiz um período, minha mãe adoeceu, teve  
 37- um problema sério, acabou falecendo e aí eu desanimei um  
 38- pouco. E hoje eu sinto falta disso.Porque se eu tivesse um  
 39- diploma, em qualquer área, né, mas a área que eu gosto é  
 40- Economia, eu poderia tá um pouco melhor.. aqui dentro  
 41- também, né? Mas no mercado hoje você tem que ter um  
 42- terceiro grau completo e até uma pós-graduação. Basicamente é  
 43- isso.

Da linha 32 à 34 ( até “*morte da minha mãe*”), temos o resumo, que é um pouco maior e mais detalhado que o padrão, consistindo quase que numa primeira versão da narrativa. Da linha 34 à 36, temos as orientações. Da linha 36 à 38, temos as orações narrativas da ação complicadora (“*voltei, fiz um período, minha mãe adoeceu, teve um problema sério, acabou falecendo, eu desanimei*”). Da linha 38 à 42, temos uma resolução avaliativa, na qual a avaliação se reporta a toda a seqüência de eventos, enquanto uma unidade. Observe-se que sua avaliação se estrutura também como uma avaliação (uma colocação e uma justificativa), como veremos a seguir:

“*E hoje eu sinto falta disso. Porque se eu tivesse um diploma, em qualquer área, né, mas a área que eu gosto é Economia, eu poderia tá um pouco melhor.. aqui dentro também, né? Mas no mercado hoje você tem que ter um terceiro grau completo e até uma pós-graduação*”. Da linha 42 à 43, temos a coda (“*Basicamente é isso*”), que é a transição temporal do mundo da história para o tempo da interação.

A crônica, segundo a autora, não foi muito estudada por outros pesquisadores, e o entendimento de crônica não pode ser tão rico quanto o entendimento de narrativa. Na crônica, a ordem da narração é também entendida como a ordem dos eventos, e os outros elementos que compõem a narrativa, como resumo, orientação, coda ou conclusão estão ausentes. Na narrativa, o material avaliativo, sobre o qual falaremos mais adiante, é usado para indicar o ponto da narrativa como um todo. Na crônica, a avaliação remete a um evento individual, mas



não à seqüência de eventos como um todo. Para exemplificar uma seqüência de crônica, vejamos a seguinte fala retirada de nosso *corpus*:

(2)

- 33-Elani Sei.. E aí.. eu, assim.. gostaria que você me falasse sobre a sua  
 34- trajetória profissional. Com que idade você começou a trabalhar..e  
 35- tal..? Qual a sua experiência profissional? Desde quando você  
 36- começou.  
 37-Gabriel Eu eu eu.. tipo assim..eu estudei..né..depois eu saí pro quartel.  
 38-Elani Isso com dezoito anos?  
 39-Gabriel É.. e fui pra.. depois fui direto pro banco. O primeiro banco  
 40- (incompreensível) Y Banco. Trabalhei.. no Y Banco  
 41- até a falência decretada pelo Z Banco  
 42-Elani Hum-hum.  
 43-Gabriel Fui vendido pro Z Banco. Do Z Banco passei pro cartão de crédito  
 44- do Z Banco. E nesse trajeto todo até o Z Banco eu fui caixa..  
 45- supervisor..tesoureiro.. gerente de vendas.. E eu trabalhei na área de  
 46- crédito.. do cartão de crédito.. né? Na parte de supervisão e  
 47- cumprimento de supervisão do *call center*. E de lá..fiquei prestando  
 48- serviço dois anos na (incompreensível) que é uma empresa  
 49- terceirizada.. para o Z Banco e passei pra.. pra aqui pra X Saúde na  
 50- área de *call center* também.. no atendimento. No setor de  
 51- atendimento.

Da linha 37 à 51, só existem seqüências de eventos, não há um resumo, uma orientação, nem coda. Embora a pesquisadora tenha feito uma tentativa de estabelecer uma orientação, com a pergunta relacionada à idade, na linha 38, o operador Gabriel concorda, mas continua com a seqüência de eventos, mencionando a ocupação de cargos desempenhados em sua trajetória profissional.

Para a autora, a explicação é usada de uma forma retórica para demonstrar e/ou justificar quando proposições parecem dúbias, falsas, problemáticas ou estúpidas para o endereçado. É um remédio que nós usamos quando alguma coisa começou a dar errado de alguma forma. Linde também aponta que a explicação começa com uma afirmação de uma proposição a ser comprovada e que é seguida de uma seqüência de razões (freqüentemente múltiplas razões apostas) pelas quais a proposição deve ser tomada como verdade. A autora também indica que, estruturalmente, não só a explicação pode ser dada sob a forma de uma seqüência de razões com marcadores “*porque*” e “*então*”, mas também pode ser apresentada sob a forma de exemplos. Segundo a autora, os falantes parecem usar a explicação como

uma forma de defender posições nas quais estão se sentindo desconfortáveis. Para exemplificar colocamos a seguinte fala de nosso *corpus*:

(3)

44-Vanessa É.. aqui.. É atendimento mesmo.. né? A ..os associados ligam porque  
 45- eles podem ter.. certas dúvidas.. Porque eles pagam. O pagamento  
 46- deles é feito através de contracheque e tem os agregados que pagam  
 47- com ficha. Então.. se por algum motivo não há desconto no  
 48- contracheque, não recebe ficha, eles eles ligam pra gente  
 49- providenciar a segunda via.. Explicar também mecanismo do plano..  
 50- Porque tem participações. Porque às vezes eles vêm na cobrança e  
 51- na/ não entende por quê. A gente tem que explicar. Né? Mais é mais  
 52- eh.. como é que diz? Eh.. passivo..né? Eles é que ligam procurando  
 53- respostas e a gente.. orienta. (...)

Observamos que, nesse exemplo, a operadora Vanessa começa com uma afirmação “*É atendimento mesmo*” (linha 44) e depois segue com razões para demonstrar sua afirmação, empregando o marcador *porque* em várias linhas e o marcador *então* na linha 47.

Linde (1997) define avaliação como “qualquer instância que indique o valor e o significado social de uma pessoa, coisa, evento ou relacionamento” (Linde, 1997, p.152). Seguindo Labov, para a autora, a avaliação representa o significado que o falante utiliza para mostrar a razão de ser de uma história ser contada e, socialmente, é a parte mais importante da narrativa, porque serve para representar o falante de forma positiva, isto é, como um membro adequado da sociedade.

As avaliações não têm uma posição padrão nas narrativas e são indicadas por diferentes tipos de estruturas lingüísticas, introduzidas por *eu acho*, ou formadas pelo verbo *ser* + *qualitativo* – *é fácil*. Simples repetições de expressões ou palavras podem ter força avaliativa. As avaliações podem ser de natureza implícita, com pistas de contextualização paralingüísticas, tais como tom de voz, ritmo, pausa, etc., e com pistas não-verbais, tais como gestos, postura corporal e expressões faciais.

Linde, aprofundando sua pesquisa sobre avaliação, analisou a interação de um grupo de profissionais que testaram o uso de uma nova tecnologia. A autora observou que a avaliação funciona como marca de finalização de uma unidade discursiva, como pré-finalizadora, envolvendo uso de provérbios e aforismos e como recurso

preenchedor (*gap filler*) em uma situação de espera por um sinal do aparelho que estava em teste.

A autora aponta que a negociação da avaliação tem como consequência imediata a continuidade da interação, ou seja, os falantes precisam concordar em suas avaliações, chegar a um senso comum, para que o tópico inicial do discurso possa prosseguir.

Linde (1997) indica que a avaliação é um fenômeno complexo em que se cruzam estruturas sociais e lingüísticas e afirma que, para entendê-la, é preciso descrever a interação nos níveis de estrutura discursiva e interacional, assim como as demandas operacionais da situação em que a interação ocorre. Podemos verificar como um exemplo de avaliação, a que foi feita pelo operador Rodolfo em nosso exemplo (1) de narrativa (linha 37 à 43), no início deste item.

#### **2.1.4 Entrevista de pesquisa e identidade**

Como nos lembra Konder ([1981]2001), em seu estudo sobre dialética, o primeiro conversador conhecido foi Sócrates. Antes dele, o modelo para o discurso era o monólogo. Esse filósofo grego demonstrou a eficácia do diálogo para desenvolver raciocínios, ao entrevistar artesãos, políticos e pessoas de todas as camadas, questionando-as quanto ao seu trabalho e opiniões.

Sabemos que a entrevista representa um dos instrumentos básicos de pesquisa para a coleta de dados, em diferentes áreas das ciências humanas e sociais. Nessas áreas, a entrevista é um instrumento para analisar outras realidades. No nosso caso, a fala produzida em situação de entrevista é o nosso foco de análise.

Para Elliot Mishler (1986), um dos maiores estudiosos de entrevista na área da saúde, “ uma entrevista é um intercâmbio verbal face a face, no qual uma pessoa, o entrevistador, pesquisa informações ou expressões de opinião e comportamento sobre uma outra pessoa ou pessoas.” ( Maccoby e Maccoby, 1954 apud Mishler, 1986, p.9).

Uma outra definição de entrevista é a seguinte:

“um padrão especializado de interação verbal – iniciado com um propósito específico, com foco em uma área específica, com conseqüente eliminação de material estranho. Além disso, a entrevista é um padrão de interação na qual toda a relação do entrevistador e entrevistado é altamente especializada, suas

características específicas dependem de qual é o propósito e o caráter da entrevista ” ( Kahn e Cannell’s, 1957 apud Mishler, 1986, p. 9).

Lazarsfeld (1935, apud Mishler, 1986) aponta que, às vezes, na entrevista de pesquisa, o entendimento contextual, o conhecimento comum, os objetivos recíprocos dos falantes nem sempre são compartilhados, como são nas interações do dia-a-dia, atribuindo a mesma uma característica formal. Segundo Schuman (1956, apud Mishler, 1986), nossas respostas são influenciadas por quem pergunta e de como a pergunta é formulada. Na entrevista, em alguns casos, tem-se o trabalho de dar sentido ao que o entrevistado responde, porque existe um propósito nela.

Para Mishler (1986), a entrevista é um diálogo em processo, uma complexa seqüência de trocas através das quais o entrevistador e o entrevistado negociam e co-constroem os significados.

Como colocam Lüdke e André (1986), as entrevistas classificam-se em estruturadas e semi-estruturadas. Na entrevista estruturada, as perguntas são feitas baseadas em uma ordem preestabelecida e devem seguir um mesmo padrão; tem-se uma situação muito próxima a um questionário. Já a entrevista semi-estruturada “se desenrola a partir de um esquema básico, porém não aplicado rigidamente, permitindo que o entrevistador faça as necessárias adaptações” (Lüdke e André, 1986, p. 34).

Linde (1993) aponta que a entrevista é um instrumento para levantar um tópico particular, que dificilmente seria levantado em uma conversa espontânea. A autora coloca que, em uma entrevista, podemos pedir para descrever o processo de apertar um par de cordões de sapatos, como também podemos pedir para descrever o processo mental que levou uma pessoa a chegar a uma determinada resposta em um teste de inteligência.

Linde aponta também que a entrevista lingüística e a entrevista na área das Ciências Sociais não são as únicas formas de entrevista. Há inúmeros exemplos na vida social cotidiana, como entrevistas familiares entre médicos e pacientes e entrevistas entre advogados e clientes. Ela também cita a entrevista entre o decorador e o proprietário da casa, onde há uma relação de autoridade entre o especialista e o não-especialista.

Mishler (1999), pesquisando trajetórias profissionais de artesãos, narradas em entrevistas, aponta que o trabalho é um componente do processo de formação da identidade do adulto. Sendo assim, a entrevista de trajetórias profissionais é um excelente objeto para estudarmos a formação da identidade “profissional” do indivíduo.

### **2.1.5 O tópico na entrevista**

Entende-se que em uma interação verbal é necessário que haja, pelo menos, dois participantes com um interesse em comum, ou seja, centrados em um assunto ou algo sobre o que conversam (Goffman, 1999 [1985] ). Chamamos esse assunto sobre o que se fala de tópico ( Koch,2001[1993]).

Em uma conversação espontânea, os tópicos vão surgindo no decorrer da interação, sendo difícil delimitar o início e o final de um tópico, já que eles parecem exercer um movimento de ir e vir (Tannen, 1984). Esse movimento, entretanto, não inviabiliza o entendimento dos encontros conversacionais, sejam eles quais forem: institucionais ou sociais.

As entrevistas de pesquisa realizadas neste estudo são interações assimétricas, semi-estruturadas, desenvolvidas a partir de um esquema básico, mas não aplicado rigidamente, diferentemente das entrevistas estruturadas, nas quais o entrevistador é fiel ao esquema básico. Mesmo assim, em nossas entrevistas (como em quase todas), o entrevistado encontra-se sob um certo domínio interacional do entrevistador, que acaba, geralmente, exercendo o papel de delimitador dos tópicos. Contudo, nos nossos dados, encontramos, em algumas seqüências, alguns entrevistados introduzindo tópicos.

Koch (2001), analisando estruturalmente uma conversação, subdivide os tópicos em unidades de nível superior e unidades de nível inferior, denominando a unidade de nível superior de supertópico, e as de nível inferior, de subtópicos e segmentos tópicos. Com isso, sustenta que “os tópicos se organizam hierarquicamente e que as descontinuidades ocorridas em dado nível se desfazem em níveis mais altos da organização tópica” ( Koch, 2001,p.93).

Em nossas entrevistas, poderíamos classificar como supertópico *o trabalho de atendentes*, já que o objetivo das mesmas é pesquisar como trabalhadores de uma CAT representam suas atividades de trabalho e a relação dessas atividades com a tecnologia. Como tópicos ou quadro tópicos mais frequentes temos: *trajetória profissional, principais atribuições no trabalho, mudança de comportamento e perspectivas para o futuro*. Para exemplificar como essa classificação pode ir se afinando, podemos citar que ao tópico *principais atribuições* temos o subtópico *a utilização do aparato tecnológico*, e, ainda, ao subtópico *utilização do aparato tecnológico* temos os segmentos tópicos *a facilidade e problemas em lidar com headphone*.

À guisa de exemplificação, a seqüência abaixo, retirada de nosso *corpus*, vai nos mostrar como o subtópico *utilização do aparato tecnológico* (linhas 166 à 173) se organiza na fala nos segmentos tópicos *facilidade do uso do headphone e problemas com o mesmo* (linhas 161 à 173). Vejamos:

(4)

- 161-Elani E como/ como é pra você.. assim.. lidar com essa tecnologia? Lidar  
 162- com computador, com *headphone*..? Como é.. como você acha/ você  
 163- acha isso bom? Ruim?  
 164-Vanessa Acho tranquilo. Não.. nunca tive dificuldade não.  
 165-Elani Não te incomoda nada?  
 166-Vanessa *Headphone* é melhor do que telefone. Telefone você tem que ficar  
 167- segurando..  
 168-Elani Sei, sei.  
 169-Vanessa Né? *Headphone*.. só quando ele dá problema que fica um pouco chato.  
 170- Quando ele tá muito baixinho.. dá interferência.. Mas aí a gente pede  
 171- uma manutenção.. um novo.. pra consertar e faz a troca pra melhorar.  
 172- Mas não tem.. não tem muito mistério também..né? Não é uma  
 173- tecnologia muito.. cheia de detalhes.

Para melhor visualização da hierarquia tópica do trecho acima e do movimento - subtópico → segmento tópico → subtópico, remetemo-nos ao seguinte esquema, baseado no de Koch (2001, p.72):

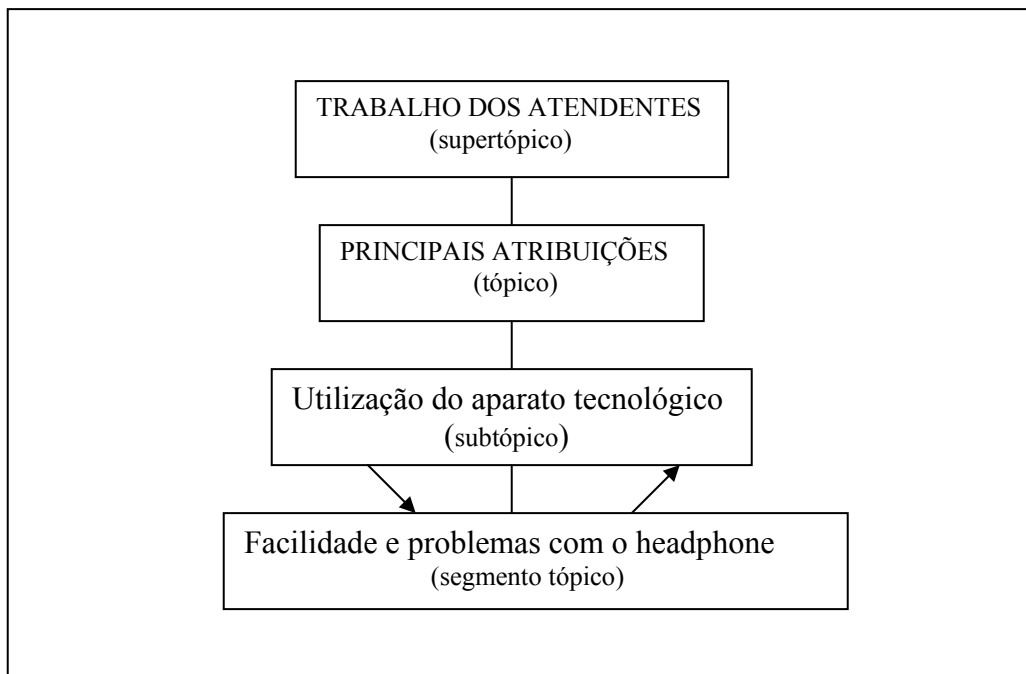


Figura 1- Esquema da hierarquia dos tópicos

Como nossas entrevistas trataram do trabalho de cada atendente, notamos que, em algumas delas, os entrevistados desenvolveram os tópicos (colocados pela entrevistadora ou introduzidos por eles mesmos), ora empregando a forma estrutural de narrativa, ora empregando a forma de crônica, ora utilizando explicações e respostas avaliativas, e ainda, descrevendo ou enumerando o que fora perguntado.

### 2.1.6 Pós-modernidade e identidade

Também são importantes para a nossa pesquisa, os conceitos de modernidade tardia e dos avanços tecnológicos (Giddens, [1990]1991, 1995) e suas influências na vida moderna (Haraway, 2000; Zarifian, 2001).

O sociólogo Anthony Giddens (1991,1995) pensou nas questões da modernidade. Ele define a globalização como sendo a ausência predominando sobre a presença, graças à reestruturação do tempo-espaço. Para o autor, a separação entre o tempo e espaço provoca um *desencaixe*, ou seja, “um deslocamento das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espaço”(Giddens, [1990] 1991,p.29).

O autor também define a pós-modernidade como um novo tipo de ordem social e alega que o termo pós-modernismo é mais apropriado para se referir a estilos ou movimentos no interior da literatura, artes plásticas e arquitetura.

Giddens também tratou das mudanças de papel do indivíduo moderno. Segundo o autor, devido a seu dinamismo, na sociedade moderna estão-se transformando as formações de classe, camadas sociais, ocupação, papéis dos sexos, família nuclear, agricultura, setores empresariais e as formas contínuas do progresso técnico-econômico.

O autor entende as sociedades capitalistas como um subtipo específico das sociedades modernas, em que a noção de industrialismo aplica-se a cenários de alta tecnologia, em que a eletricidade é a única fonte de energia, e onde microcircuitos eletrônicos são os únicos dispositivos mecanizados.

Entendemos também que, nesses cenários, o uso de novas tecnologias tem apresentado novas identidades nas interações de trabalho. O ciborgue estaria relacionado a essa nova identidade. Segundo Haraway (2000), ciborgue é um ser, teórico e fabricado, híbrido de máquina e organismo, um misto de ficção e realidade, uma criatura do mundo pós-gênero, que não tem qualquer compromisso com a bissexualidade. Ciborgue é a dissolução do humano, fruto da sociedade pós-moderna, é a mecanização do humano e a subjetivação da máquina (Silva, 2000).

Em nosso estudo, examinamos em que medida o uso de novas tecnologias toma parte na construção da identidade de trabalhadores pós-modernos, já que os operadores de CAT dependem do uso delas para desempenharem suas atividades e são frutos dessa nova realidade global.

### **2.1.7**

#### **Trabalho e Identidade**

Para falar sobre trabalho e sobre a importância deste para cada um de nós, é interessante saber que foi Hegel (1730-1831) o primeiro filósofo a perceber que o trabalho é a mola que impulsiona o desenvolvimento humano.

O trabalho criou para o homem a possibilidade de ir além da natureza, criou uma certa autonomia diante dela, permitindo ao homem dominá-la, de uma certa



forma. Para Konder ([1981]2001), “foi com o trabalho que o ser humano “desgrudou” um pouco da natureza e pôde, pela primeira vez, contrapor-se como sujeito ao mundo dos objetos naturais. Se não fosse o trabalho, não existiria a relação sujeito-objeto” (Konder, 2001, p. 24).

Entretanto, ainda segundo Konder, Hegel tinha uma concepção abstrata do trabalho, uma visão que privilegiava o trabalho intelectual, criativo.

Com Marx (1818-1883), surge, além da concepção intelectual do trabalho, a noção de alienação do trabalho nas sociedades divididas em classes sociais. Com o capitalismo, alguns homens passaram a dispor de meios para explorar o trabalho dos outros. Com isso, o produto do trabalho pertence à outra pessoa, e não ao trabalhador. Para Marx, a divisão social do trabalho e a exploração do mesmo pelo sistema capitalista contribuíram para o caráter alienante do trabalho, que deixou de ser um sonho para ser um programa que pode ser executado.

Segundo Konder, as leis do mercado capitalista vão dominando a sociedade inteira. Todos os valores humanos autênticos vão sendo substituídos pelo dinheiro. Tudo pode ser comercializado, inclusive a força de trabalho do ser humano que se transforma em mercadoria, e seu preço passa a sofrer as pressões e flutuações do mercado.

O desenvolvimento industrial, o progresso tecnológico, a automatização, a robotização e o colapso das instituições são fatores que contribuíram para a economia da força de trabalho. Sendo assim, freqüentemente, na sociedade pós-moderna, o homem vem sendo substituído por autômatos, o que acarreta em desemprego e em medo de perder o emprego para os que estão empregados. As pessoas que estão empregadas são pressionadas a trabalhar mais intensamente, gerando estresse e sofrimento.

Por isso, o trabalho vem se revelando “...essencialmente ambivalente. Pode causar infelicidade, alienação e doença mental, mas pode também ser mediador da auto-realização, da sublimação e da saúde” (Dejours, 2000, p.98).

Segundo Dejours (2000), “o reconhecimento do trabalho ou da obra, pode depois ser reconduzido pelo sujeito ao plano da construção de sua identidade,” e o trabalho se inscreveria na dinâmica da realização do ego (Dejours, 2000, p.34). Sendo

assim, acreditamos que, mesmo com sua ambivalência, o trabalho ainda cumpre uma função importante na realização pessoal do sujeito, além de ser gerador de renda para sobrevivência no mundo capitalista.

Nesta pesquisa, estamos falando de trabalhadores da pós-modernidade de uma Centro de Atendimento à distância, um tipo de *Call Center*, exemplo de desenvolvimento da tecnologia mecanizada de comunicação e de globalização. Essas centrais são baseadas em sistemas peritos, desenvolvidos por profissionais especializados, e nos quais depositamos nossa confiança. Segundo Giddens (1991), os sistemas peritos seriam “sistemas de excelência técnica ou competência profissional que organizam grandes áreas dos ambientes material e social em que vivemos hoje”( Giddens, 1991, p.35). Esses trabalhadores são operadores desses sistemas, acoplam a seus corpos a aparelhagem necessária ao exercício de suas funções ( *headphones*) e utilizam computadores integrados a um sistema. Além disso, eles lidam, simultaneamente, com códigos de comunicação diferentes como escrito, oral e visual, enquanto fazem o atendimento ao cliente.

Bastos (2000, 2001), em trabalhos sobre construção de identidades em interações de trabalho, levanta algumas características da identidade desses operadores. Eles tendem a utilizar uma linguagem formal, técnica, roteirizada (que segue um roteiro) e, em oposição aos atendentes de balcão que trabalham face a face, são mais impessoais, mantêm-se mais distantes do cliente e mais próximos à imagem da empresa. Isso não significa que eles não estejam também envolvidos num trabalho de face (Goffman, 1967) com os clientes.

## **2.2**

### **Metodologia**

#### **2.2.1**

##### **Natureza dos dados**

Nossa pesquisa insere-se no projeto “Trabalho, gênero e novas identidades: o estudo da interação em uma Central de Atendimento Telefônico” (Bastos, 2001), que por sua vez, desenvolve-se no contexto do Projeto Integrado de Pesquisa “Alta Tecnologia e Trabalho”: um estudo da interação atendente-cliente em uma Central de Atendimento Telefônico” (Oliveira, Bastos e Pereira, 2001).

A Central de Atendimento em questão pertence a um serviço de seguro-saúde de uma caixa de pecúlio de funcionários públicos, localizada na cidade do Rio de Janeiro, à qual nos referiremos como X Saúde. A CAT tem dezesseis funcionários que atendem, em média, a duzentos e trinta mil associados de todo o país, funcionários públicos de baixa renda e com pouca escolaridade. A Central de Atendimento funciona em dois turnos de seis horas diárias, totalizando doze horas por dia, de sete horas às dezenove horas, de segunda à sexta-feira. Cada operador trabalha seis horas diárias. Isso o diferencia de outras centrais de atendimento que funcionam vinte e quatro horas por dia, todos os dias, ininterruptamente.

É importante destacar que os atendentes da CAT da X Saúde operam com (1) diversas semiologias (visual, verbal oral, verbal escrita); (2) com fala roteirizada, treinada; (3) equipamentos tecnológicos (*headphones*, telas, teclados, etc.).

As entrevistas para esta pesquisa foram antecipadamente marcadas por telefone e realizadas nos dias 14 e 16 de janeiro de 2002, com sete profissionais da área de atendimento; uma supervisora substituta, três operadoras e três operadores. Porém, para fim de análise de dados, só utilizamos quatro entrevistas com duas operadoras e dois operadores, cujos nomes fictícios são Rita, Vanessa, Rodolfo e Gabriel. As entrevistas são de natureza semi-estruturada, ou seja, foram orientadas por um esquema básico, previamente elaborado.

Os operadores entrevistados têm a idade média de 35 anos, com escolaridade mínima de curso superior incompleto, três operadores casados e com filhos e uma operadora solteira e sem filhos.

Rita tem 41 anos, casada, tem um filho de 5 anos e mora em Vila Valqueire. Começou sua trajetória profissional para adquirir independência financeira, aos dezoito anos. Estudou trabalhando e formou-se em Ciências Contábeis. Nunca trabalhou na área de sua formação universitária, mas sim em algumas empresas, como em estaleiro e em banco, exercendo a função de secretária em todos eles. Rita teve que interromper sua atividade profissional devido a problemas familiares com 39 anos, quando ficou afastada do mercado de trabalho por aproximadamente dois anos. Retornou ao mercado para trabalhar como atendente na X Saúde, onde aprendeu a função de operadora.

Vanessa tem 28 anos, é solteira e estuda Ciências Contábeis. Conforme relata na entrevista, começou a trabalhar devido à crise financeira, para sustentar sua vaidade feminina, aos dezessete anos. A função que exercia em seu primeiro emprego não foi mencionada na entrevista. Também trabalhou como secretária em uma empresa da área financeira, até ir para a X Saúde, onde aprendeu a função de atendente.

Rodolfo tem 36 anos, casado, tem cinco filhos, mora em Copacabana. Como relata na entrevista, começou a trabalhar para adquirir sua independência financeira e com a finalidade de ingressar em uma faculdade. Contudo, não completou o nível superior em Economia. Por isso, ele exerceu atividades em algumas empresas: em um estaleiro, trabalhando na área comercial; em uma empresa de seguro saúde, onde começou a exercer a função de atendente; em uma empresa de cartão de crédito, também como atendente, até trabalhar na X Saúde. Rodolfo exerce uma atividade paralela como consultor/vendedor de atendimento.

Gabriel tem 34 anos, é casado, tem uma filha, mora em Bangu. Conforme relatado em sua entrevista, interrompeu os estudos universitários em Administração e Direito. Trabalhou exercendo vários cargos em um banco: caixa, tesoureiro, supervisor. Foi gerente de vendas na área de cartão de crédito e supervisor de *Call Center* em um banco, até exercer a função de atendente na X Saúde. Gabriel também é músico e compositor e toca em *happy hours* em bares e restaurantes.

Fomos muito bem recebidos pela supervisora substituta que não criou empecilho em ceder os funcionários durante seus horários de trabalho. Os operadores, todos muito simpáticos e prestativos, concordaram em gravar as entrevistas sem maiores objeções, as quais duraram em média quinze minutos.

A gravação com a supervisora foi feita na sala onde os atendentes realizam suas tarefas. Contudo, devido ao ruído na sala de operação, foi solicitado que as entrevistas com os atendentes fossem gravadas na copa, pedido este gentilmente aceito pela supervisora.

Além disso, também escutamos atendimentos gravados pertencentes ao banco de dados de atendimento telefônico estudados no projeto citado. Dessa forma, pudemos ter uma noção de como e de que forma alguns atendentes trabalhavam, do

ritmo de trabalho e de que tipo de informações prestavam. Sendo assim, quando realizamos as entrevistas, já estávamos inteirados a respeito das atividades exercidas por estes atendentes.

O fato de as entrevistas terem sido realizadas no ambiente de trabalho, de termos tido apenas um único contato (a entrevista) com cada um deles e de os atendentes saberem que era uma pesquisa de pós-graduação, certamente influenciaram respostas e algumas posturas dos entrevistados nas entrevistas. Pois, conforme nos aponta Schiffrin (1996), “a idéia de quem somos é apoiada em nossas interações contínuas com os outros, e pelo modo como nos posicionamos em relação aos outros” ( Schiffrin 1996, apud Moita Lopes, 2002,p.61).

### **2.2.2**

#### **Tratamento dos dados**

A metodologia aqui utilizada é a de pesquisas sociolingüísticas de natureza qualitativa. Já que a entrada no campo tinha sido feita pelos integrantes do Projeto no qual se insere esta pesquisa, antes de marcarmos a visita à empresa, lemos o material disponibilizado pelo Projeto (banco de dados e Manual de Atendimento da empresa) e ouvimos as gravações dos atendimentos (também do banco de dados). Depois marcamos a visita e fizemos as entrevistas em dois dias. Depois de realizadas as gravações das entrevistas, foram feitas as transcrições, as quais foram baseadas no modelo da Análise da Conversação, desenvolvido por Jefferson e registrado em Sacks, Schegloff & Jefferson (1974).

Em relação à transcrição de dados, acreditamos, como Marcuschi (1991), que uma transcrição é feita de acordo com os objetivos do pesquisador. Segundo o autor, “não existe a melhor transcrição. Todas são mais ou menos boas. O essencial é que o analista saiba quais os seus objetivos e não deixe de assinalar o que lhe convém” (Marcuschi, [1991] 2000, p.9).

Nossa análise, como veremos, focaliza as avaliações lingüísticas explícitas (conforme explicado anteriormente). Como não analisaremos as avaliações implícitas (em marcas paralingüísticas e não-verbais), nossa transcrição dos dados nem sempre contém o refinamento da marcação detalhada de elementos paralingüísticos,

característico da pesquisa em Análise da Conversação. A transcrição na íntegra das entrevistas com os quatro operadores encontra-se em anexo.