

# O ESTUDO DA FALA EM CONTEXTO DE TRABALHO: ORGANIZAÇÃO SEQUENCIAL DE UMA ENTREVISTA DE CONSULTORIA<sup>1</sup>

Amitza Torres VIEIRA<sup>2</sup>

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo investigar a organização seqüencial da atividade de fala *entrevista de consultoria*, a partir do arcabouço teórico da Análise da Conversa (SCHEGLOFF *et al.* 1977) e da noção de par adjacente (LEVINSON, 1983) em entrevistas (DREW e HERITAGE, 1992), amparando também nossa análise nas considerações de Hutchby e Wooffitt (1998) sobre entrevistas em contextos institucionais. A metodologia da pesquisa compreende a análise de entrevistas realizadas com quatro empregados de uma empresa recentemente privatizada, acerca de como avaliam a atuação do grupo gestor da organização e de como vêem as suas próprias possibilidades de atuação neste contexto. Embora sejam organizadas seqüencialmente a partir do par adjacente “Pergunta-Resposta” (P-R), as entrevistas analisadas não apresentam apenas a busca de informações característica desta atividade de fala. Como a pergunta do entrevistador constitui um pedido de opinião dos funcionários sobre os aspectos que, na opinião deles, influenciam positiva ou negativamente a comunicação na organização, o par adjacente ocorre nesta fala-em-interação como “Pedido de opinião-Opinião” (P-O). Os resultados da análise mostram ainda a emergência de dois padrões básicos no sistema organizacional das entrevistas de consultoria aqui investigadas.

## PALAVRAS-CHAVE

Organização seqüencial da fala; entrevista de consultoria; contexto de trabalho.

## Introdução

A partir do arcabouço teórico da Análise da Conversa (SCHEGLOFF *et al.* 1977), da noção de par adjacente (LEVINSON, 1983) em entrevistas (DREW e HERITAGE, 1992), e das considerações de Hutchby e Wooffitt (1998) sobre entrevistas em contextos institucionais, temos como objetivo investigar a organização seqüencial da atividade de fala *entrevista de consultoria*. Nossa pesquisa, de cunho qualitativo e interpretativo, focaliza uma empresa brasileira que atua no setor de prestação de serviços na área de energia, aqui denominada SERV, por razões éticas.

---

<sup>1</sup> Este estudo é parte da Tese de Doutorado “A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança”, defendida por Amitza Torres Vieira, sob a orientação da Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira (PUC-Rio, Brasil), em 2007.

<sup>2</sup> UFJF, Programa de Pós-Graduação em Linguística, Departamento de Letras, Avenida Comendador Freitas, 331/401, 36880-000, Muriaé, Minas Gerais, Brasil, amitzatv@yahoo.com.br.

O *corpus* faz parte de um conjunto de vinte entrevistas que estão disponíveis em material áudio-gravado e que constituem acervo do Projeto “Identidade social e trabalho: subjetividade e afiliação no contexto da organização empresarial”, apoiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e coordenado pela Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira no Programa de Pós-Graduação da PUC-Rio<sup>3</sup>. As entrevistas foram realizadas com funcionários da organização, cerca de seis anos após a privatização da SERV<sup>4</sup>, a qual foi adquirida por um consórcio de diferentes empresas privadas e estatais, nacionais e estrangeiras, sendo hoje administrada pelo acionista majoritário deste consórcio, uma empresa europeia que atua no mesmo ramo em seu país.

### **Atividade de fala: entrevista**

A atividade de fala entrevista foi primariamente examinada por Drew e Heritage (1992) que apontaram como uma de suas propriedades constitutivas a utilização de um sistema de trocas verbais em que um dos participantes tem o papel institucionalizado de fazer perguntas, enquanto que a outra parte deve esperar – para assumir o turno de fala – que uma pergunta ou questão lhe seja colocada. De acordo com esses autores, uma das formas de os participantes mostrarem que uma interação verbal é uma entrevista é o fato de sustentarem tal orientação em suas condutas, não intervindo na fala do outro, mesmo quando há pausas ou outros tipos de junturas, que seriam lugares relevantes à

---

<sup>3</sup> Os dados foram coletados por uma consultoria de pesquisadores, contratada pela gestão da SERV para avaliar a comunicação na organização. Nos dados selecionados para análise, participam como entrevistadores Clara e José.

<sup>4</sup> As características do processo de privatização da SERV foram descritas por Silva e Oliveira (2003) que ressaltam as ações mais importantes e controversas realizadas pela empresa no período pós-privatização: a importação de executivos oriundos da matriz europeia e de outras filiais latino-americanas; a redução drástica do número de funcionários, com terceirização de diversas atividades; a renovação gradativa do quadro de funcionários remanescente, por meio da contratação de novos empregados, mais jovens, com experiência em outras grandes empresas e/ou com alto nível de qualificação; a tentativa de implantar, logo após a privatização, um modelo de organograma similar àquele existente na matriz europeia, não levando em conta as particularidades da empresa local.

tomada de turno em outras atividades conversacionais. Drew e Heritage (1992) acrescentam que, quando os participantes de uma entrevista abandonam essa orientação, a entrevista se transforma em confronto, em algum outro tipo de atividade ou em uma versão das conversações casuais. Essa constatação demonstra que o que faz com que uma entrevista seja conduzida ou percebida como tal, não é apenas o fato de ser um encontro institucionalizado ou de haver tal declaração de intenções, mas principalmente porque os participantes não se afastam dessa formatação de turnos e dessas tarefas pré-alocadas.

Segundo Drew e Heritage (1992), a organização conversacional das entrevistas caracteriza-se pelo par adjacente Pergunta-Resposta (P-R). Os pares adjacentes (cf. SCHEGLOFF *et al.* 1977, p. 363) são seqüências de dois turnos adjacentes, produzidos por dois interlocutores distintos, ordenados de tal maneira que um constitua a primeira parte e o outro a segunda e, por fim, caracterizados de forma que a especificidade da primeira parte determine a especificidade da segunda. Tal noção é ampliada por Levinson (1983) no que respeita à questão da adjacência em si. O autor mostra como seqüências podem ser inseridas entre as duas partes do par e propõe o conceito de *relevância condicionada* como um critério mais preciso para conceber par adjacente (LEVINSON, 1983, p. 303). Com efeito, produzido o primeiro turno (em forma de pergunta, por exemplo), há uma expectativa imediata de um segundo turno (em forma de resposta). É claro, contudo, que essa resposta, supondo ser este o caso, não precisa ocorrer efetivamente após a pergunta. Entre esta e aquela, podem ser inseridas outras seqüências à quais cabe, normalmente, a função de procederem ao encaminhamento adequado da resposta. Portanto, quando se fala em par adjacente, a idéia de adjacência precisa ser compreendida não como a seqüência imediata do turno esperado em função

do primeiro, mas sim como a criação por parte deste de uma expectativa relevante, esta sim imediata, mas cuja elocução pode ser protelada no desenvolvimento da fala.

### **Atividade de fala: entrevista de consultoria**

Com base nas postulações de Hutchby e Wooffitt (1998, p. 173) sobre entrevistas em contextos institucionais e em sua classificação de entrevistas como estruturadas, semi-estruturadas e não-estruturadas, podemos considerar as entrevistas de consultoria aqui investigadas como semi-estruturadas. Isso porque o entrevistador pergunta um conjunto de questões de uma mesma forma e lida com tópicos específicos numa mesma ordem. Contudo, o entrevistador não segue um questionário estrito e, portanto, tem liberdade para explorar questões gerais no curso da entrevista. Os entrevistados, por sua vez, são encorajados a desenvolver tópicos que ilustrem uma opinião, podendo haver, conseqüentemente, longos períodos de fala ininterrupta.

A agenda tópica das entrevistas inclui a formulação de perguntas genéricas em torno de variados tópicos relacionados à comunicação interna na empresa, a saber: a organização vertical no sentido da organização para os indivíduos e no sentido contrário; a comunicação entre equipes; a comunicação inter-pessoal e inter-cultural; os meios de comunicação utilizados na organização.

Ainda que as entrevistas aqui investigadas sejam organizadas seqüencialmente a partir do par adjacente Pergunta-Resposta (P-R), não há nelas apenas a busca de informações característica das entrevistas. Em nosso *corpus*, a pergunta do entrevistador constitui um pedido de opinião dos indivíduos sobre os aspectos que, na opinião deles, influenciam positiva ou negativamente a comunicação na organização. Em outras palavras, nestas entrevistas não há a suposição de que os entrevistados informem apenas o que aconteceu ou o que outras pessoas pensam, mas pressupõe-se que ofereçam suas

opiniões pessoais acerca de eventos e ações. Devido a essa especificidade contextual, denominamos o par adjacente recorrente nesta atividade de fala “Pedido de opinião-Opinião” (P-O)<sup>5</sup>.

Outros aspectos também contribuíram para que optássemos por denominar (P-O) o par adjacente que ocorre em nossos dados. Primeiro, por se tratar de uma entrevista, há a pressuposição de que o discurso contextualmente relevante seja o discurso de opinião. Por exemplo, Millar, Crute e Hargie (1992, p. 9-11) explicitam: “entrevistas de vários tipos (jornalística, médica, de pesquisa, etc.) são contextos típicos nos quais são apresentadas opiniões”. Em consonância a esses autores, Shi-xu (2000, p. 271) argumenta que, no caso de entrevistas, “há um sentido relevante pelo qual o discurso pertinente é o discurso de opinião, e freqüentemente não há necessidade de signos lingüísticos e textuais”.

Segundo, no caso dos nossos dados, o contexto em que as entrevistas foram realizadas possibilita um background de que nelas haveria a emergência de opiniões, inclusive sendo essa característica marcada lingüisticamente, como pode ser observado no segmento a seguir, no qual Lucas assume explicitamente estar apresentando “uma opinião construtiva”<sup>6</sup> em relação ao jornal distribuído pela empresa.

#### Exemplo (1)

Clara	o que que ela usa? é o quê? o jornal?
Lucas	o jornal... é o seguinte, o jornal, que eu acho que ele é muito-
→	uma opinião construtiva, ele é muito ideal

---

<sup>5</sup> Os pares adjacentes apresentados em Levinson (1983, cap. 6) são: Pergunta-Resposta, Convite-Aceitação/Recusa, Acusação-Negação, Opinião-Desacordo.

<sup>6</sup> Observa-se que a expressão “uma opinião construtiva”, neste contexto, pode ser compreendida como um *disclaimer* – ou marcador de rejeição, segundo Rosa (1992) – que procura controlar, por antecipação, possíveis reações desfavoráveis à elocução subsequente do entrevistado.

Finalmente, a própria formulação das perguntas nestas entrevistas, com a recorrência de “você acha que...?”<sup>7</sup> em diversos segmentos, contribui para construir o sentido de que o discurso relevante no contexto em questão é o discurso de opinião. Por exemplo, no excerto a seguir, tanto a pergunta de Clara quanto a resposta do entrevistado são marcadas pela ocorrência de “achar que”.

#### Exemplo (2)

Clara → hoje você acha que a cultura é entre o informal e o formal ou é informal ainda?

Gil → eu acho que tá ficando muito formal

É importante observar, por fim, que, nas entrevistas aqui investigadas, a presença do gravador – que possibilita a retransmissão da fala – pressupõe haver uma escuta posterior por parte de uma platéia oculta. Assim, tendo em vista a potencialidade desse artefato tecnológico para expandir o campo interacional, o falante pode supor que irá ser ouvido posteriormente e orientar suas elocuições de modo a proteger sua imagem e a não frustrar expectativas advindas de seu papel social (cf. GOFMANN, 1967). Além disso, nas situações de fala investigadas em nosso estudo, a presença do gravador é mais problemática porque a entrevista é uma das atividades de um serviço de consultoria contratado pela empresa para avaliar a qualidade da comunicação interna, sendo os entrevistados indicados pela área de Recursos Humanos da organização. A situação torna-se particularmente conflituosa para os entrevistados por serem incluídos entre os questionamentos avaliações e posicionamentos sobre a atuação do grupo gestor da organização e a percepção dos funcionários sobre suas próprias possibilidades de atuação neste contexto.

#### **Os sujeitos da pesquisa**

---

<sup>7</sup> Rosa (1992, p. 45) considera a expressão “achar que” um marcador de opinião.

Para a análise pretendida, selecionamos entrevistas de quatro funcionários que atuam em diferentes áreas e níveis hierárquicos da empresa. A escolha dos entrevistados deveu-se à recorrência em suas falas de seqüências argumentativas, objeto de estudo de nossa Tese (Vieira, 2007) aliada à representatividade dos quatro informantes, em termos de diferentes perfis de empregados que convivem na SERV. O primeiro deles – Lucas – faz parte dos funcionários contratados pós-privatização; os outros três – Gil, João e Juca – pertencem ao grupo dos “antigos” funcionários da SERV, quando esta era uma empresa estatal.

Lucas é um jovem empregado contratado logo depois que a SERV assumiu o controle da empresa. Possui uma grande experiência profissional, tendo atuado em diferentes empresas multinacionais. Em termos de formação, já fez vários MBAs e continua investindo em educação continuada. Na entrevista, Lucas reivindica para si uma imagem de adequação ao novo capitalismo, construindo suas opiniões a partir de sua experiência em empresas americanas cuja cultura ele exalta. É por meio da comparação com aquela cultura que ele delineia uma imagem dos X europeus como pessoas hierárquicas, e altamente formais, em contraponto ao pragmatismo da cultura americana.

Os outros três são funcionários sobreviventes da operação de *downsizing* pós-privatização. Um deles, Gil, é funcionário da empresa há 27 anos e ocupa a posição de líder de projeto no setor técnico. Logo em sua primeira fala, Gil atribui os problemas de comunicação no seu setor ao traço hierárquico da cultura do X europeu. Mesmo oriundo da cultura hierarquizada da época da estatal, Gil se queixa da visão hierárquica do estrangeiro pelo fato de que ela propicia um maior afastamento das pessoas. Ele fala ainda da falta dos espaços de convivência social que caracterizaram a cultura da

empresa no passado. Gil constrói relações pessoais, envolve-se com as pessoas através de encontros face a face para, assim, poder ter e inspirar mais boa vontade no trabalho.

O outro funcionário sobrevivente, João, trabalha na empresa há 24 anos e atualmente ocupa o cargo de gerência do Y setor, dirigindo vinte e cinco pessoas nesse setor. Assim como na fala do outro funcionário sobrevivente, as relações pessoais na organização constituem o foco de João. Contudo, o discurso do gerente não focaliza as pessoas apenas socialmente, mas, principalmente, como parte representativa dos recursos humanos da empresa. João fala do lugar institucional de gestor, sendo suas opiniões direcionadas ao não compartilhamento do planejamento estratégico com os vários segmentos da organização ou à forma de gerenciamento dos recursos humanos, principalmente em relação à operação de *downsizing* implementada pela gestão europeia.

O quarto e último sujeito de nossa pesquisa, Juca, faz parte do grupo dos “antigos” funcionários da SERV. Ele trabalha na empresa há 29 anos e chefia quarenta e duas pessoas, na função de diretor técnico do setor responsável por um processo de manufatura que está em fase de substituição. Nesse contexto, a fala de Juca orienta-se para a construção de uma identidade alinhada à nova gestão da empresa, ao mesmo tempo em que deixa entrever um sentimento de não pertencimento à SERV.

### **Organização seqüencial das entrevistas**

Tomando como base as considerações de Levinson (1983) sobre a organização seqüencial de pares adjacentes, podemos identificar dois padrões básicos no sistema organizacional das entrevistas de consultoria analisadas, descritos a seguir:

#### Quadro 1. Padrão organizacional A

<b>T1</b> (posição 1): entrevistador pede opinião;
--



- T2** (posição 2): entrevistado fornece opinião sem argumentação;
- T3** (posição 3): entrevistador encoraja o desenvolvimento da opinião;
- T4** (posição 4): entrevistado expande a opinião;
- T5** (posição 5): entrevistador encoraja o desenvolvimento da opinião ou pede outra opinião...

#### Quadro 2. Padrão organizacional B

- T1** (posição 1): entrevistador pede opinião;
- T2** (posição 2): entrevistado fornece opinião com argumentação;
- T3** (posição 3): entrevistador se dá por satisfeito e pede outra opinião ou encoraja o desenvolvimento da opinião;
- T4** (posição 4): entrevistado fornece opinião ou a desenvolve...

Algumas considerações podem ser feitas a respeito desses dois sistemas básicos de organização da atividade de fala que investigamos. Primeiramente, nem sempre a primeira parte (T1) segue imediatamente a segunda (T2), já que a adjacência é aqui considerada como a expectativa relevante gerada pela produção da primeira parte do par, esta sim imediata, mas cuja elocução pode ser prospectiva no desenvolvimento da fala. Por outro lado, geralmente o entrevistado responde imediatamente ao pedido de opinião do entrevistador, configurando-se este, então, como o padrão básico.

Os exemplos seguintes ilustram, respectivamente, os padrões organizacionais A e B que mais ocorrem em nosso *corpus*. Em (3), o par adjacente T1-T2 realiza-se como em A: ao pedido de opinião (T1), segue-se a opinião sem argumentação (T2). O entrevistador José, então, em T3, re-introduz o pedido de opinião. Nos turnos

subseqüentes, José (T5, T7 e T9) continua a encorajar o desenvolvimento da opinião de Juca a respeito da comunicação entre as áreas de trabalho da empresa, já que esta ainda não fora completamente desenvolvida pelo entrevistado.

### Exemplo (3)

- T1** José vocês... em termos da:: da interação das outras áreas, vocês conseguem saber com facilidade o que que tá acontecendo na área comercial da SERV, o que que tá acontecendo.
- T2** Juca não, é difícil.
- T3** José você acha que há pouca interação entre as áreas?
- T4** Juca é:: de repente, aí de repente poderia ter (incompreendido) até o jornalzinho poderia ter sido.
- T5** José isso não é trabalhado?
- T6** Juca não é:: ele é trabalhado em algumas coisas eles fazem eles falam mas num-num...
- T7** José mas pouco, insuficiente.
- T8** Juca é
- T9** José e agora... quando vocês têm que interagir mesmo com as outras áreas, essa interação é fácil? por exemplo, a comunicação de trabalho ( )

Conforme o padrão B de organização do par adjacente Pedido de opinião-Opinião nos dados que investigamos, quando o entrevistado fornece opinião com argumentação há duas possibilidades de ocorrência na terceira posição: i) o entrevistador se mostra satisfeito e pede outra opinião; ou ii) o entrevistador encoraja o desenvolvimento da opinião. O exemplo (4), a seguir, ilustra a primeira realização. Ao pedido de opinião (T1), sucede-se a fala praticamente ininterrupta de João, pois apenas sinais de assentimento e encorajamento são percebidos no entrevistador. Assim, optamos por considerar todo o turno de fala em que o entrevistado defende sua opinião como segunda posição<sup>8</sup>.

### Exemplo (4)

- T1** Clara como é que você vê a comunicação via notes, é uma coisa que funciona bem? tem servido pra o melhor funcionamento da empresa ou não.
- T2** João olha, ele é um bom instrumento mas se você ler aí fora, ele tem se tornado um paralelo, um dos maiores entraves administrativos. por quê? as pessoas usam o note como

---

<sup>8</sup> Julgamos que a omissão de alguns trechos dos segmentos (3), (4) e (5), por serem muito longos ou por retomarem a mesma argumentação, não prejudica nosso objetivo de análise.

se estivessem usando o telefone e o telefone já era antes um dos maiores entraves no bom desenvolvimento do serviço. porque você tava fazendo alguma atividade alguém te ligava , interrompia o que você tava fazendo pra falar e as vezes não ter uma conversa tão produtiva quando você tinha naquele desenvolvimento daquele- daquela planilha que você estava fazendo

(...)

cada vez mais vão usar o note como instrumento de forçação de barra, como instrumento de expor o outro... então eu vejo o note como uma coisa boa mas se não for bem usada, e hoje eu acho que a gente tá caminhando pra isso, eu recebo cerca de 35 notes por dia, notes tolos, (...)

notes que eu percebo que tão querendo me mostrar que tão trabalhando... não me interessa isso. então, é isso.

- T3** Clara tá ótimo. e o jornal da SERV, o que que você acha? funciona nas suas funções...
- T4** João acho normal, é bem feito... nas suas funções funciona

Podemos observar que, logo após o fecho da opinião de João, Clara se dá por satisfeita com a resposta do entrevistado “tá ótimo” e introduz outro pedido de opinião: “e o jornal da SERV, o que que você acha?”.

O exemplo (5) mostra a outra alternativa de organização do par (P-O). A partir do desenvolvimento da opinião de João, na segunda posição (T2), a entrevistadora pede sugestões (ou opiniões) para a melhoria da comunicação na SERV, na terceira posição, encorajando a ampliação da opinião do entrevistado. Em T4, João expressa a opinião pedida por Clara em T3.

#### Exemplo (5)

- T1** Clara e me diga lá como é que você vê a comunicação dentro da SERV? o que que pode melhorar, quais são os pontos fortes, pontos fracos, alguma coisa assim...
- T2** João bom, ela precisa melhorar muito a comunicação, né, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos, né, talvez uma aproximação maior, entre as áreas eu acho que as áreas são muito distantes porque se você tem vários setores com metas estabelecidas pra cada setor... (...)
- e nós não conhecemos as outras pessoas que trabalham em outras áreas, como da área técnica, não conheço, tem outras pessoas que trabalham na área comercial, principalmente se não tem um trato no dia-a-dia
- T3** Clara o que que poderia fazer para haver mais essa comunicação, até pessoas, né, nem só o trabalho, mas se conhecerem...

**T4** João acho que primeiro é... na parte social se houvesse externamente a SERV uma forma de entrosamento maior. parece que a empresa agora está buscando isso, né,

Em relação à organização seqüencial das entrevistas em estudo, observamos que a organização preferencial mostra-se categórica em nossos dados, excetuando-se pela ocorrência de dois casos em que o pedido de opinião foi questionado pelo entrevistado. Especificamente, dois entrevistados tornaram o gravador um tópico da entrevista, marcando de forma explícita a preocupação com a possibilidade de retransmissão da fala para a direção da empresa. Um deles, João, é o sobrevivente do processo de *downsizing* e detém um cargo de confiança na atual gestão; o outro, Lucas, é o jovem empregado contratado depois que o grupo X europeu assumiu o controle da empresa.

Em ambas as ocorrências, ilustradas nos exemplos (6) e (7), a seguir, os entrevistados levantaram a questão de que uma platéia oculta pudesse ter acesso à sua fala pela possibilidade de o gravador retransmiti-la. O triálogo instaurado nessas interações (entre entrevistado e entrevistador – a interação oficial – e uma audiência projetada pela presença do gravador – a interação não oficial) foi descrito e analisado em trabalho realizado em co-autoria (VIEIRA E OLIVEIRA, 2005)<sup>9</sup>. Tal aspecto, também apontado por Goffman ([1979] 2002), obriga o falante a moldar suas elocuições ora para uma, ora para outra audiência, e somente “*a musicalidade da linguagem pode nos iludir de que se trata de uma mesma entidade receptora*” (p. 126).

A descrição da idiosincrasia em segunda posição no *corpus* aqui investigado focaliza os dois tópicos que originaram a recusa ao pedido de opinião: no caso do funcionário antigo, a introdução do tópico sobre a comunicação na empresa, questionamento conflituoso em função de sua identidade profissional vir de uma gestão mais focada nas pessoas e ele não concordar com as novas diretrizes. Mas, ao mesmo

---

<sup>9</sup> Também o estudo de Oliveira *et al.* (2007) sobre narrativas na fala dos entrevistados de nossa fonte de dados se refere a este triálogo.

tempo, o entrevistado ocupa na atual gestão um cargo de chefia e a potencialidade do gravador para retransmitir a fala causa apreensão ao gerente. No caso do funcionário mais recente, o tópico direto de questionamento sobre a cultura estrangeira de comunicação numa organização que tende a um maior formalismo faz com que ele explicita sua preocupação.

O primeiro deles questiona explicitamente o fato de sua fala poder ser mal interpretada posteriormente, logo após a pergunta da entrevistadora, Clara, sobre o espaço de comunicação que haveria na SERV.

#### Exemplo (6)

**T1** Clara        você acha que existe espaço pras pessoas, você é gerente, mas de uma modo geral poder dizer essas coisas... "olha, não é bem assim, olha, precisamos mudar isso, olha..."

**T2** João        eu tenho dúvida, eu tenho dúvida.... o espaço que é apregoado se ele realmente existe...

                  → porque se me passa pela cabeça agora, que se o que eu estou falando, pode ser utilizado de uma outra forma=

                  [            ]

Clara        tá certo

João        =é porque isso realmente não me assusta

                  → mas eu posso estar achando que isso que eu tô falando agora pode ser usado de uma outra forma... pode ser entendido (            ) eu tô querendo ver o lado da empresa

Clara        isso é uma coisa pra confirmar... as pessoas não têm acesso às (fitas)

                  [            ]

João        não... tudo bem

Clara        é só pra gente garantir (            )

O segundo funcionário mostra sua preocupação com o fato de a entrevista estar sendo gravada quando a entrevistadora pede sua opinião sobre os traços culturais da empresa gestora da SERV.

#### Exemplo (7)

**T1** Clara        você acha que é uma cultura hierárquica ou mais igualitária? você que veio de uma americana...

**T2** Lucas        é, eu teria até uma visão completamente diferente da...mas eu sou assim, eu não gosto muito de, de...

                  → estou me expondo com vocês aqui mas eu não sei do objetivo que vocês têm

Clara nós só vamos pegar as questões de comunicação pra dar sugestão, pode ficar tranqüilo, ninguém (da direção)ouve as fitas

Lucas é, eu não gosto, eu procuro avaliar o meio e só avanço quando tenho certeza que não vai ferir nenhum tipo de... eu acho o seguinte, eu acho que a empresa ela tá passando ainda por fase de mudanças a nível de, como é que eu posso dizer, seria assim um aprimoramento do seu quadro de pessoal

Em todo o corpus, apenas foram identificados esses dois segmentos em que os entrevistados, em segunda posição (T2), não respondem ao que é esperado na seqüência P-O, sinalizando a potencialidade de o gravador expandir o campo interacional. A organização despreferida (LEVINSON, 1983) ocorre por razões distintas: na fala de João, pela pressuposição daquilo que o ‘outro’ (a empresa) pode interpretar do que está sendo dito: “eu posso estar achando que isso que eu tô falando agora pode ser usado de uma outra forma... pode ser entendido (de outra forma)”; na fala de Lucas, pela dúvida sobre o uso que os entrevistadores vão fazer da informação: “estou me expondo com vocês aqui mas eu não sei do objetivo que vocês têm”.

A análise da organização seqüencial das entrevistas mostra que a referência a uma ‘escuta’ secreta e a reiteração por parte dos entrevistadores de que a direção da empresa não teria acesso às fitas desencadeia modificações no comportamento do primeiro entrevistado: as opiniões são apresentadas de forma mais direta, embora nessas ocasiões haja sempre um alinhamento “sentimental” em relação à empresa, como se o gerente estivesse justificando suas críticas à organização (“eu tô falando isso porque eu luto pela empresa”; “eu tenho um carinho grande pela empresa”; “a gente tem amor pela empresa... eu tenho, sinceramente tenho”). Já o segundo entrevistado não parece ficar convencido da inviolabilidade de sua fala, já que tenta se desviar do tópico conflituoso introduzido pela entrevistadora e, quando esta insiste novamente na questão cultural, as opiniões desfavoráveis à atual gestão são apresentadas de forma indireta.

Entretanto, esse comportamento de indiretividade não foi um padrão seguido pelos outros informantes<sup>10</sup>, os quais não referenciaram a potencialidade de o gravador retransmitir suas falas posteriormente. Esses, ao contrário, apresentaram opiniões de forma explícita<sup>11</sup>, imediatamente adjacentes ao pedido de opinião do entrevistador.

### **Considerações finais**

Este trabalho investigou entrevistas de consultoria realizadas com quatro empregados de uma empresa brasileira recentemente privatizada acerca de como avaliam a comunicação na organização. Nestas entrevistas, o par adjacente (SCHEGLOFF *et al.*, 1977; LEVINSON, 1983), configura-se como “Pedido de opinião-Opinião” (P-O), tendo em vista os entrevistadores encorajarem a formulação de opiniões e/ou avaliações sobre vários aspectos da empresa. Com fundamentação teórica também em Drew e Heritage (1992) e Hutchby e Wooffitt (1998), o estudo mostrou a emergência de dois padrões básicos no sistema organizacional dos dados investigadas:

- i) Padrão A: entrevistador pede opinião (T1); entrevistado fornece opinião sem argumentação (T2); entrevistador encoraja o desenvolvimento da opinião (T3).
- ii) Padrão B: entrevistador pede opinião (T1); entrevistado fornece opinião com argumentação (T2); entrevistador se dá por satisfeito e pede outra opinião ou encoraja o desenvolvimento da opinião.

Apresentamos ainda os dois únicos exemplos de não correspondência a esses padrões<sup>12</sup>, e mostramos como a presença do gravador (e a possibilidade de escuta

---

<sup>10</sup> Estamos nos reportando aqui ao conjunto total de vinte entrevistas que fazem parte do Projeto referenciado na introdução deste trabalho.

<sup>11</sup> Por exemplo: “o X europeu é muito hierarquizado, e eles fazem questão de manter essas distâncias”; “dentro da X setor, no... onde eu trabalho, eu acho que não existe comunicação de nada”; “eu acho que (a empresa) usou a meu modo um critério muito muito errôneo em termos de comparação de salários”; “(os X europeus) são bem mais hierárquicos”.

<sup>12</sup> Conforme exemplos (6) e (7).

posterior) pode ter influenciado a idiosincrasia em segunda posição em ambos os casos.

Embora este seja apenas um estudo preliminar, julgamos haver contribuições para o estudo da fala em contextos institucionais. Enfatizamos, no entanto, que nossas conclusões a respeito da organização seqüencial em entrevistas de consultoria são válidas tão e somente para a situação de fala aqui investigada, necessitando de confirmação que as validem em outros encontros do gênero.

### Referências bibliográficas

- DREW, P.; HERITAGE, J. (Ed.). *Talk at work*. Interaction on institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- GOFFMAN, E. The nature of deference and demeanor. In: \_\_\_\_\_. *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books, 1967.
- \_\_\_\_\_. (1979). Footing. (Trad. Beatriz Fontana). In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002. p. 107-148.
- HUTCHBY, I.; WOFFITT, R. *Conversation analysis: principles, practices and applications*. Cambridge: Polity Press, 1998.
- LEVINSON, S. A. C. Conversational structure. In: \_\_\_\_\_. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.
- MILLAR, R.; CRUTE, V.; HARGIE, O. *Professional interviewing*. London: Routledge, 1992.
- OLIVEIRA, M. do C. L.; BASTOS, L. C.; PEREIRA, M. das G. Narrativas fictivas: experiência, comunidade e argumentação na fala de profissionais de uma empresa em processo de mudança. In: V Congresso Internacional da ABRALIN. 2007, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: UFMG, 2007.
- ROSA, M. de M. *Marcadores de atenuação*. São Paulo: Contexto, 1992.
- SCHEGLOFF, E. A.; SACKS, H.; JEFFERSON, G. The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53, 1977, p. 361-382.
- SHI-XU. Opinion discourse: Investigating the paradoxical nature of the text and talk of opinions. *Research on Language and Social Interaction*, 33(3), 2000, p. 263-289.
- SILVA, J. R. G. da; OLIVEIRA, M. do C. L. A composição de um quadro de referência para a gestão da comunicação organizacional. In: XVII ENANPAD. 2003, Atibaia. *Anais...* Atibaia, SP, 2003.
- VIEIRA, A. T. *A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança*. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem). 2007. 148 f. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro / Faculdade de Letras.
- \_\_\_\_\_; OLIVEIRA, M. do C. L. Tecnologia e interação: a influência da retransmissão da fala na argumentação. In: Congresso Internacional Linguagem e Interação, 2005, São Leopoldo. *Anais...* UNISINOS, RGS, 2005.



