

UNIVERSIDADE ABERTA



**Elementos para uma Análise Linguística do Discurso Realizado em Situação
de Entrevista:
contributos para o seu estudo semântico-pragmático**

Ângelo Américo Mauai

Mestrado em Estudos Portugueses Multidisciplinares na Área de Especialização de Linguística Portuguesa

2015

UNIVERSIDADE ABERTA



**Elementos para uma Análise Linguística do Discurso Realizado em Situação de Entrevista:
contributos para o seu estudo semântico-pragmático**

Ângelo Américo Mauai

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Estudos Portugueses Multidisciplinares, na área de especialização de Linguística Portuguesa, do Departamento de Humanidades da Universidade Aberta, sob orientação da Professora Doutora Carla Aurélia Rodrigues de Almeida.

2015

Resumo

Com este trabalho, procuraremos, na generalidade, analisar o comportamento linguístico subjacente ao processo de interação no género discursivo entrevista de seleção. Especificamente, procuraremos descrever os fenómenos discursivos que permitem a preservação da ordem interacional nas trocas conversacionais entre interlocutores com “papéis interacionais” (Kerbrat-Orecchioni, 2004:16) distintos na entrevista de seleção e demonstrar o poder da linguagem com base nas estratégias discursivas de que os interlocutores se socorrem na produção enunciativa. O ensejo de observar os fenómenos discursivos usados por interlocutores que ocupam uma função posicional na comunicação diferente permitirá perceber como os entrevistados constroem seus discursos para manter a sua imagem ou criar uma boa impressão de modo a alcançar os seus objetivos, preservando a sua face no ato interacional, convocando, para tal, estratégias discursivas dirigidas a amenizar ou evitar as tensões na interação social; observaremos como se processa a cortesia linguística, um princípio regulador da conduta subscrito entre a distância social e a intenção do locutor, possibilitando a manutenção do equilíbrio interlocutivo e social entre os participantes, com o recurso, por vezes, à polifonia enunciativa na progressão discursiva.

Palavras-chave: entrevista de emprego, estratégias discursivas, preservação da face, cortesia linguística

Abstract

With this work, we will seek; in general, analyze the underlying interaction process in the discursive gender selection interview linguistic behaviour. Specifically, we will describe the discursive phenomena that allow the preservation of order in the interactional conversational exchanges between interlocutors "interactional roles" (Kerbrat-Orecchioni, 2004:16) in separate interviews for selection and demonstrate the power of language based on the discursive strategies that the interlocutors rely upon the enunciative production. The opportunity to observe the discursive phenomena used by speakers who occupy a positional function in different communication will realize how respondents construct their speeches to keep your image or creating a good impression in order to achieve its objectives, while preserving their face in the act interactional, calling for such strategies directed to minimize or avoid tensions in social interaction: observe how it handles linguistic politeness, a regulatory principle of conduct signed between social distance and the intention of the speaker, enabling the maintenance of social equilibrium among the participants as well as the use of polyphony in expository discourse progression.

Keywords : job interview , discursive strategies , preservation of face, politeness

Dedicatória

Não existimos exclusivamente para nós mesmos, como se fôssemos o centro do universo. Desejamos viver, aceitamos a vida como uma dádiva muito importante e um grande bem, não por causa do que ela nos dá, mas por causa do que nos permite dar aos outros.

Nesse sentido, dedico esse trabalho à minha preciosa família, pois de nada significaria o esforço que fizemos, se não tivesse a quem consagrar a nossa conquista.

De forma exclusiva, aos meus filhos

Nórdia Altinésia,

Liques Racimo,

Euclásia Míria,

Miqueleta Lili.

É impressionante encontrar algo nesse mundo que me traga, a cada noite, a dádiva de um cansaço bom, assim como um dia bem aproveitado proporciona um bom sono, uma vida bem vivida proporciona uma boa morte; que me permita olhar para as horas vividas com uma clara convicção de que valeu a pena vivê-las; que me conduza ao sono da infância que nasce depois dos desafios que o coração compra/conquista; que me convide a desejar um novo dia, certo de que haverá um motivo para o qual levantar. E por sabê-lo, por lembrá-lo, nós possamos experimentar a paz de adormecer sorrindo.

Adaptado do poema de Ana Jácomo

Agradecimentos

Chegados a esta fase do estudo, seria deveras descortês se omitisse a expressão dos meus agradecimentos como ato de valorização da oferta, da solidariedade e do encorajamento ao longo do árduo processo de elaboração desta dissertação. Cabe, por isso, agradecer:

A Deus, pela saúde mental e física que me concedeu sem as quais jamais desenvolveria o presente estudo, pela presença constante em todas as minhas ações.

À caríssima orientadora, a Professora Doutora Carla Aurélia de Almeida, protótipo de profissional, por nos ter despertado interesse pelo estudo dos fenómenos linguísticos subjacentes à entrevista de emprego no âmbito do seminário de Pragmática Linguística. Todas as palavras de incentivo permanente, críticas/censuras necessárias, sugestões oportunas, toda a paciência generosa, empatia e compreensão, e toda a atenção dispensada merecem os meus sinceros agradecimentos.

Ao Ministério de Educação de Moçambique e à Universidade Pedagógica, por terem depositado confiança em mim para continuar com os estudos numa altura em que cumpria uma missão, em Hanoi, inserida no quadro de cooperação entre Moçambique e Vietname. Agradeço também ao Instituto de Bolsas de Estudo pela ajuda prestada para que pudesse concretizar o sonho de progressão académica.

Aos professores do Mestrado em Estudos Portugueses Multidisciplinares pelos iluminados ensinamentos e pela partilha de conhecimentos no âmbito das unidades curriculares.

Às Direções da Universidade São Tomás de Moçambique e do Instituto de Formação de Professores Eduardo Mondlane por terem anuído o pedido de recolha do material empírico para o presente estudo.

À minha família pela compreensão e pelo apoio moral dispensados. De forma exclusiva, à minha esposa pelo amor e carinho que me tem transmitido e, extensivamente, transmite aos nossos filhos. Esta pesquisa foi realizada com sacrifícios de muitos momentos que seriam do nosso usufruto.

Finalmente, a todos, inclusive os não destacados, pela amizade, solidariedade e confiança,

Muito obrigado!

Índice	Pág.
Resumo	ii
Abstract	iii
Dedicatória	iv
Agradecimentos	v
Lista de Abreviaturas, Siglas e Símbolos	xi
Declaração.....	xii
1. Introdução	14
1.1. Objetivos	16
1.1.1. Objetivos gerais	16
1.1.2. Objetivos específicos	16
1.2 Hipóteses do estudo.....	17
1.3 Problemática, fundamentação teórica e breve contextualização metodológica do estudo.....	18
2. A interação verbal e a cortesia linguística	22
2.1. Interação verbal como interação social	22
2.1.1 A manifestação linguística de cortesia verbal	25
2.1.2. Noção de face	27
2.1.3 A cortesia linguística como trunfo na interação verbal	29
2.1.4 O Princípio de Cooperação.....	31
2. 1.4. 1 As Máximas Conversacionais	33
2. 1.4. 2 As Implicaturas Conversacionais, de que resultam?	36
2.1.5 Relação entre o Princípio de Cooperação e o Princípio de Cortesia.....	38
2.1.6. O modelo de Brown e Levinson.....	39

2.1.7	Atos Ameaçadores de Face (AAF).....	41
2. 1.8	Estratégias de Cortesia.....	44
2.2	A relação entre atos de fala e atos ameaçadores de face.....	47
2.3.	A Cortesia verbal e o género discursivo entrevista.....	49
2.4	Condições de produção e composição do género discursivo entrevista.....	51
2.4.1	Subgénero discursivo entrevista de seleção.....	56
2.4.2	Classificação das entrevistas.....	58
2.5	Género do discurso e polifonia enunciativa.....	60
3.	Metodologia de pesquisa.....	64
3.1.	Âmbito teórico-metodológico.....	64
3.2	Descrição sumária da metodologia.....	66
4.	Uma proposta de análise linguística do discurso realizado em situação de entrevista de seleção.....	68
4.1	Regularidades discursivas nas sequências de abertura e de fecho.....	68
4.2.	Perguntar não ofende: atos de cortesia negativa.....	75
4.3	O Par Pergunta e Resposta como unidade conversacional prototípica da entrevista.....	78
4.4.	O domínio do implícito nas sequências discursivas.....	84
4.5.	Polissemia, extensão semântica por meio da metáfora conceptual.....	85
4.6.	Coerência discursiva como reconstituição inferencial.....	86
4.7.	Relação de coerência na sequência de justificação.....	89
4.8.	Polifonia linguística: argumentos alheios.....	90
4.9.	Estratégias discursivas de persuasão na entrevista de emprego.....	96
4.10.	O recurso ao vivido na construção da imagem dos entrevistados.....	102
4.11	Intervenções de evitação da resposta ao serviço de persuasão.....	104

5.0	Conclusões	106
6.	Referências bibliográficas	110
	Apêndice	120
	Anexo	133

Lista de quadros

Pág.

Quadro 1	Máximas Conversacionais, baseadas em Grice (1975: 45-46)34
Quadro 2	Estratégias de Cortesia, propostas por Brown e Levinson (1987)46

Lista de Abreviaturas, Siglas e Símbolos

Atos Ameaçadores da Face (AAF)

Atos de Valorização da Face (AVF)

Entrevista Um (E1)

Entrevista Dois (E2)

Entrevista Três (E3)

Entrevista Quatro (E4)

Entrevista Cinco (E5)

Entrevista Seis (E6)

Face Flattering Act (FFA)

Face Threatening Act (FTA)

Instituto de Formação de Professores (IFP)

Universidade Eduardo Mondlane (UEM)

Universidade Pedagógica (UP)

Universidade São Tomás de Moçambique (USTM)

Declaração

Declaro que esta dissertação científica é resultado da minha autoria, resulta da minha investigação, bem como das orientações da minha supervisora. O conteúdo do estudo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia final.

Esta dissertação científica não foi apresentada em nenhuma outra instituição para a obtenção de qualquer grau académico.

Xai-Xai, ___ Janeiro de 2015

(Ângelo Américo Mauai)

As palavras me antecedem e ultrapassam, elas me tentam e me modificam, e se não tomo cuidado será tarde demais: as coisas serão ditas sem eu as ter dito. Ou, pelo menos, não era apenas isso.

Meu enleio vem de que um tapete é feito de tantos fios que não posso me resignar a seguir um fio só; meu enredamento vem de que uma história é feita de muitas histórias. E nem todas posso contar – uma palavra mais verdadeira poderia de eco em eco desabar pelo despenhadeiro as minhas mais altas geleiras. Assim, pois, não falarei mais no sorvedouro que havia em mim enquanto eu devaneava antes de adormecer.

Clarice Lispector

1. Introdução

A língua não é só uma chave, pode também ser um grilhão (Sapir)¹

Cada criatura humana traz consigo duas almas: uma que olha de dentro para fora, outra que olha de fora para dentro... (Machado de Assis)

A língua, cujo estudo tem no seu centro a consideração do “homem na língua e no discurso” (Fonseca, J., 1994:42), constitui uma das áreas de conhecimento mais importantes dos seres humanos, uma vez que exerce uma poderosa influência no modo como as pessoas apreendem o mundo exterior e a ele se adaptam. Assim, “uma consciência só se exerce, só realmente existe, se encarnada na palavra (...) pois, a palavra é a expressão definitiva do homem”². Quando as pessoas interagem realizam ações através da fala³, afirmam e negociam o seu próprio estatuto e a relação com os outros (Fowler, 1994:67).

Em função disso, numa situação de comunicação interpessoal, põe-se em evidência a imagem social das pessoas e expõe-se algo que, muitas vezes, não se quer exhibir. A interação discursiva implica o reconhecimento do duplo estatuto dos participantes, que assumem o papel ora de locutor ora de alocutário, e a transitividade de lugares.

Para promover a evolução da conversa, os interlocutores procuram encadear enunciados que correspondem à expectativa discursiva do seu interlocutor, sendo que, em virtude da frequente sociabilidade do ser humano, existem sequências discursivas que estão associadas a determinadas trocas verbais e situações comunicacionais. É esta consciência de que interagir é estar exposto e vulnerável ao julgamento do outro, que deu origem à noção de face. Goffman

¹ Citado por Roger Fowler (1994:67)

² “Invocação ao meu Corpo” (pág. 290) citado por Fernanda Irene Fonseca (1986:14), disponível em <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/2531.pdf> (último acesso em 24.03.2013).

³ Nesse sentido, “a fala constitui o cerne da existência quotidiana. É transversal e central à história humana, em todos os contextos da existência humana, a todos os níveis da sociedade, em praticamente todos os contextos sociais” (Don H. Zimmerman *apud* Almeida, 2012: 23).

(1975)⁴, autor de maior realce nos estudos da face, considera as interações como uma espécie de ritual em que os interlocutores negociam as suas imagens nos encontros sociais, podendo criar, manter ou perder a face.

Aliados a esta questão de autoimagem social, os estudos da cortesia linguística (Brown e Levinson, 1987) revelam-se preponderantes, pois circunscrevem um sistema complexo de estratégias que os interactantes adotam, de acordo com o contexto social e interacional, com o intuito de evitar situações de desarmonia na interação, mitigando os atos ameaçadores de face.

No presente enfoque de fenómenos sociolinguisticamente complexos, baseados na linguagem no uso, teremos em conta a seguinte máxima: “o mundo interior garante-nos a possibilidade de conhecer não só esse mesmo mundo interior mas também o mundo que nos rodeia”⁵.

Deste modo, o saber científico do estudo da linguagem está, assim, dependente do sujeito enunciador, cujas características condicionarão a produção do discurso (Almeida, 2012: 24). Esta dependência propicia um discurso científico suscetível de o caracterizar como um *tipo de discurso particular*, inscrito numa reconciliação do observador e o participante. A ciência procura, para tal, dar conta não só do *objeto* como também do próprio *sujeito* que desenvolve conhecimento com uma “força criadora original” (*idem*).

Nestas circunstâncias, o conhecimento dos fenómenos linguísticos reveste-se de uma grande importância, uma vez que a linguagem é o objeto e meio de conhecimento, daí a ciência da linguagem precisar de delimitar o objeto de estudo, os objetivos, e de recorrer a perspectivas e a hipóteses teóricas adequadas ao objeto de estudo e a forma de o tratar.

Dessa reflexão a respeito da nossa intenção ao propor a pesquisa e o que dela pretendemos alcançar, formulamos os objetivos da nossa pesquisa.

⁴ Guimarães (2010:22) aponta que a publicação de 1975 constitui uma tradução de Maria Célia Raposo. A obra original em inglês é de 1959 e tem o título *The presentation of self in everyday life*.

⁵ Palavras de António Damásio citadas por Dulce Pereira (2009:36).

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivos gerais

Com este trabalho inscrito no quadro semântico-pragmático de análise da linguagem, procuraremos:

- analisar o comportamento linguístico subjacente ao processo de interação no caso vertente do género discursivo *entrevista de seleção/emprego*⁶;
- verificar “os alargamentos temáticos que a análise de linguagem em funcionamento proporciona, isto é, a comunicação intersubjectiva e contextualização do discurso produzido” (Almeida, 2012: 23);
- contribuir, com os resultados da investigação, para o aprofundamento dos conhecimentos no âmbito dos estudos semântico-pragmáticos.

1.1.2. Objetivos específicos

Com base nos objetivos gerais, procuraremos especificamente:

- descrever os fenómenos discursivos que permitem a construção e preservação da “ordem interacional” nas trocas conversacionais entre interlocutores com “papéis interacionais” (Kerbrat-Orecchioni, 2004:16) distintos na entrevista para admissão às vagas disponíveis;
- demonstrar o poder da linguagem com base nas estratégias discursivas de que os interlocutores se socorrem na produção enunciativa;
- descrever e explicar as relações discursivas estabelecidas entre segmentos da entrevista e a forma como se constitui o significado.

⁶Segundo Moura (2012:11), a entrevista de emprego, de que se ocupa este estudo, engloba diferentes tipos de entrevista em função de seu objetivo poder ser o de: recrutar, selecionar, acompanhar desempenho ou avaliar desligamento. Convém referir que a entrevista de seleção constitui, via de regra, a etapa final do processo de admissão, uma vez que a entidade empregadora interessada por novos indivíduos para servirem à sua instituição faz, geralmente, um trabalho prévio de apreciação dos documentos dos candidatos. Portanto, no âmbito deste trabalho, é importante perceber que, por causa da sua finalidade, a “entrevista de seleção” equivale a “entrevista de emprego”.

Como a linguagem é o objeto e o meio de conhecimento, a ciência da linguagem precisa de delimitar o objeto de estudo e de recorrer a perspectivas e a hipóteses teóricas que permitam ‘(...) uma perfeita ligação entre o objeto de estudo e a forma de o tratar (Fonseca, F.I., 1992: 48 *apud* Almeida, 2012: 25). Para tanto, apresentamos em seguida as hipóteses, a problemática e justificativa do estudo.

1.2 Hipóteses do estudo

Com esta reflexão sobre a linguagem tencionamos, primeiro, salvaguardar questões teóricas que têm por efeito interrogar a prática teórica da linguística, permitindo evitar certas ‘tentações’ (empirismos e formalismos...); segundo, a via de investigação esboçada propõe uma teoria da enunciação ajustada a problemáticas específicas.

Assim, partimos das hipóteses de que, numa produção discursiva, os interlocutores articulam a sua enunciação em função de um certo lugar e posicionamento social, ou seja, de correlação de lugares identitários designados como “função posicional da comunicação” (Rivière, 1995: 59), preocupando-se com a preservação das faces na relação interpessoal e a escolha de determinadas estratégias para lidar com uma situação ameaçadora devido à invasão, no desenrolar da interação, de “território” do Outro (Carreira, 1994: 108).

Ainda assumimos, como pressuposto, que toda a atividade de linguagem, através da diversidade de textos verbais, orais ou escritos ou composta por unidades não-verbais, está inserida numa determinada prática social. O ensejo de observar os fenómenos discursivos convocados por interlocutores que ocupam uma função posicional na comunicação diferente permitirá perceber como os entrevistados constroem seus discursos para manter a sua imagem ou para criar uma boa impressão de modo a alcançar os seus objetivos e, como tal, será possível compreender como o entrevistador preserva a sua face no ato interacional; observaremos como se processa a cortesia linguística, um princípio regulador da conduta subscrito entre a distância social e a intenção do locutor, na gestão das trocas conversacionais e como se realiza, em termos discursivos, a manutenção do equilíbrio interacional entre os participantes. Neste sentido, as

práticas discursivas em contexto constituem estratégias discursivas dirigidas a amenizar ou evitar as tensões na interação social.

1.3 Problemática, fundamentação teórica e breve contextualização metodológica do estudo

O nosso problema específico tem por base procurar determinar os tipos de estratégias discursivas que são realizadas no género discursivo *entrevista de emprego*, uma vez que é pertinente para os interlocutores a preocupação em saber se a imagem transmitida pelos/aos indivíduos, durante um encontro social, isto é, uma interação verbal, permite o *equilíbrio interacional* e se a gestão da imagem que cada falante constrói ocorre mediante valores sociais aceites num certo contexto sociodiscursivo. O trabalho de construção de uma imagem, compatível com os valores e crenças sociais, torna-se essencial, conforme salienta Goffman (1973).

As entrevistas que compõem este estudo são gravadas em contexto e transcritas através do sistema de notação ortográfica. A delimitação e a constituição do *corpus* permite que encontremos indícios a respeito da preocupação com a *face* por parte dos interlocutores e da escolha de determinadas estratégias para lidar com uma situação ameaçadora devido à invasão, no desenrolar da interação, de “território” do Outro (Carreira, 1994:108). Através da interação entre interlocutores, analisaremos o “dispositivo interlocutivo”, constituído por “atos rituais” (Kerbrat-Orecchioni, 2005), realizados com uma função relacional (Almeida, 2009: 44), isto é, estudaremos o trabalho de “figuração” realizado, nestes contextos específicos, ao serviço da manutenção do “equilíbrio interacional” (Goffman, 1973:65) entre as faces dos interlocutores, sublinhando a função das “estratégias discursivas de delicadeza positiva” e “estratégias discursivas de delicadeza negativa” na regulação da relação interpessoal (Carreira, 1994).

Como a preocupação de preservar a imagem social acompanha sempre os indivíduos, quer os atos ameaçadores do discurso (FTA, *Face Threatening Act*), quer os atos de valorização das faces do interlocutor (FFA, *Face Flattering Act*) se realizam com elementos discursivos que denotam o *trabalho de figuração*. Assim, justifica-se uma observação dos atos de “discurso

como ação” (a performatividade da linguagem), especificamente, os macroatos ilocutórios e as sequências que estes abrem, procurando realizar a análise da forma como os interlocutores se atraem mutuamente, contribuindo para a realização de diversos objetivos interacionais. Importa, por exemplo, estudar as “sequências de justificação” que se realizam como “uma estratégia de comentário de mitigação” (Almeida, 2009: 44), permitindo intuir algumas “inferências” subjacentes à produção verbal e ao equilíbrio ritual das faces dos interactantes, bem como às intenções comunicativas que provocam o desencadeamento de esforços cooperativos (Grice, 1975).

A observação e análise dessas características, contextualizadas num ambiente específico de entrevistas, realizadas nas instituições que pretendem contratar novos funcionários, dependem do desenvolvimento de uma metodologia que permita o registo e observação de diálogos autênticos⁷, a determinação de critérios para a seleção de enunciados ou segmentos discursivos para posterior análise dos fenómenos discursivos subjacentes à *entrevista de seleção*.

A presente investigação constitui uma abordagem qualitativa, a partir do estudo exploratório de casos de sequências discursivas realizadas em situação de entrevista (a troca conversacional constituída por sequências iniciativas e sequências reativas), sendo que a unidade de análise principal deste estudo serão os enunciados das interações desenvolvidas pelos interlocutores (entrevistador e entrevistados). O modelo que se terá por base conflui na chamada **Análise do Discurso** que designa “um certo modo de apreensão da linguagem” (Maingueneau, 1998: 43), visando “articular sua enunciação sobre um certo lugar social”.

As sequências discursivas constitutivas do universo empírico do presente estudo foram obtidas a partir das entrevistas que decorreram na Universidade São Tomás de Moçambique (USTM), Delegação de Xai-Xai, no âmbito das novas contratações de docentes e no Instituto de

⁷ Considerem-se diálogos autênticos os discursos orais realizados em situação de comunicação específica. Na entrevista de seleção, os interlocutores, além de conhecerem melhor a língua e o seu funcionamento, dominam os aspetos imanentes à língua, exploram-na, procurando preservar as suas faces. Ou seja, o candidato identifica as implicações positivas ou negativas que falar sobre determinados tópicos possam ter para sua escolha ou rejeição. Assim, a linguagem é modulada pela intenção comunicativa do seu locutor, em contacto com os interlocutores, e só é adequada se for realizada de acordo com informações sobre a situacionalidade (tempo, lugar), sobre os papéis representados pelos interlocutores, sobre as relações sociais e sobre as imagens recíprocas.

Formação de Professores (IFP), relativas às admissões de estudantes para especialização na atividade de docência.

As conversas entre os interlocutores foram gravadas e, posteriormente, transcritas para a respetiva análise, mas os atores sociais envolvidos na entrevista não estão identificados por razões éticas. O propósito da abordagem qualitativa consiste em obter descrições detalhadas de uma realidade que permitam a interpretação de uma situação ou contexto (Araújo, 2012:76). Para tal, o método de observação direta foi importante para obter informação que possibilitou a descrição dos mecanismos linguísticos subjacentes às entrevistas de emprego nas quais foram selecionados alguns excertos da conversação para a análise, em conformidade com os objetivos do trabalho.

A presente investigação encontra-se estruturada da seguinte forma: no capítulo inicial do estudo, apresentam-se os objetivos da pesquisa, delimitando-se as hipóteses, os problemas e a justificação do trabalho, e salientando-se as questões metodológicas; no capítulo dois descrevem-se as propriedades da interação verbal, a noção de cortesia linguística como manifestação linguística específica, a noção da face, na tentativa de aprofundar as atividades e estratégias discursivas através das quais, em sequências linguísticas específicas, no caso vertente do género discursivo entrevista⁸, se estabelecem equilíbrios interacionais. Segue-se a análise dos atos de linguagem objetivada num espaço de enunciação. O capítulo três é relativo à descrição das questões teórico-metodológicas usadas na constituição do *corpus* de interações discursivas selecionado neste estudo. No capítulo 4, analisamos as regularidades discursivas presentes no *corpus* constituído por interações que se enquadram no género entrevista de seleção, precedendo à sistematização das principais conclusões resultantes da interpretação dos dados realizada no

⁸ De acordo com Marcuschi (2008:162) “boa parte de nossas atividades discursivas servem para atividades de controlo social e cognitivo”. Ainda o autor aponta que “toda a manifestação verbal se dá sempre por meio de textos realizados em algum género” (idem, p.154), ocorrendo certa centralidade com relação aos géneros, no trato sociointerativo da produção verbal, sendo justamente pelas distintas práticas sociais desenvolvidas nos diversos domínios discursivos que sabemos adequar o nosso comportamento discursivo num certo contexto de interação. Os fatores de definição de um género são: o estatuto dos enunciadores e coenunciadores, as circunstâncias de espaço e de tempo associadas à enunciação, o suporte, o tema e o modo de organização (Maingueneau, 1996: 44, *apud* Coutinho, 2007:642). Em função disso, a entrevista é uma modalidade de interação com características específicas. Seu objetivo é o inter-relacionamento humano, os direitos dos participantes não são os mesmos, o entrevistador faz perguntas e oferece, em seguida, o turno (ou a vez de elocução) ao entrevistado. Na verdade, a relação de poder entre os interactantes condiciona a sua participação no diálogo.

capítulo 5. Por fim, antecedendo anexos, apresenta-se a bibliografia explorada na elaboração do trabalho.

Diante do exposto, a seguir apresentamos as coordenadas teóricas que enformam o estudo, um quadro teórico sobre a “interação verbal”, pois é nesse âmbito que o trabalho está ancorado.

2. A interação verbal e a cortesia linguística

Conforme Rodrigues (2003:39-40), ninguém se entrega a uma conversa para ofender ou maltratar, ou ser ofendido e maltratado, a não ser em contextos muito particulares: “(...) A simples procura e participação numa conversa, segundo as regras de convivência social, aceites e praticadas numa comunidade, são, só por si, aliás, manifestações de cortesia”.

Nestas circunstâncias, abordaremos, nesta parte, um conjunto de natureza teórica, de que destacamos os seguintes fenómenos discursivos em análise: a interação verbal, a manifestação linguística de cortesia verbal como estratégia discursiva que possibilita a realização de interações com sucesso do ponto de vista interacional, a noção de *face*, o princípio de cooperação e as máximas e implicaturas conversacionais, a relação entre o princípio de cooperação e o princípio de cortesia, as estratégias de cortesia, a relação entre os atos de fala e os atos ameaçadores de *face*, a cortesia e o género discursivo entrevista e a polifonia enunciativa.

2.1. Interação verbal como interação social

“A interação verbal é uma forma de interação social. O tipo de relação social, estabelecido a partir de relações de semelhanças ou dissemelhanças entre locutores, regula, à partida, o processo interaccional” (Faria, 2003, *in* Mateus *et al*, 2003:59).

A interação verbal é um fenómeno essencialmente histórico e social, pois os atores de toda a atividade comunicativa são, com efeito, sujeitos sociais. Em função disso, todos os sujeitos envolvidos num ato comunicativo atuam sob a influência do meio social no qual estão inseridos, tendo como propósito construir e proteger, através de enunciados ou estratégias discursivas, uma autoimagem aceitável pela sociedade.

A utilização de estratégias e o recurso a fatores de controlo pragmático ficam, no entanto, disponíveis quer em interlocutores com papéis sociodiscursivos diferentes ou distantes. A existência e a utilização de tais estratégias denunciam, por si, a importância dada ao controlo da

relação social em presença, em qualquer processo de interação (Faria, 2003:59). Esta autora considera que no plano de interação inscrevem-se uma relação social a dois níveis: *níveis macro-social* em que os sujeitos intervenientes são classificados segundo a posição que detêm na hierarquia sociocultural e profissional de uma dada comunidade e *nível micro-social* em que são caracterizados os papéis sociais distribuídos nas situações concretas de interação que não se restringe aos limites do saber linguístico (ou *competência linguística*), envolve outros saberes e aprendizagens inseridos naquilo que Hymes (citado por Pedro, 1996:450) denomina *competência comunicativa*. A linguagem encontra-se imersa em contributo pessoal, “atua como um meio locativo, permitindo ao indivíduo o acesso ao saber e ao conhecimento ou a tirar inferências do saber e conhecimento que já possui” (Moore e Carling, 1982, *apud* Pedro, 1996:449). Os enunciados produzidos na interação verbal permitem que o locutor consiga levar o seu alocutário a localizar dentro do seu próprio “arquivo de experiência acumulada e generalizada” (Pedro, 1996: 449) o que lhe parece subjazer às palavras por ele expressas.

Conforme Catherine Kerbrat-Orecchioni, os participantes na interação assumem **papéis interacionais** (baseados no *script*, por exemplo, moderador, entrevistador; etc) e **papéis discursivos** (baseados nas tarefas assumidas interacionalmente) como, por exemplo, responder a perguntas, produzir **asserções argumentativas** (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 16). Nesse sentido, no caso vertente de entrevista de seleção, os fatores autorreguladores da interação entrevistador-entrevistado ocorrem de forma particular. Ao nível micro-social, a relação comunicativa pressupõe que, por princípio, o entrevistador faça perguntas e levar o entrevistado a tomar a palavra consoante ache ou não relevante o conteúdo proposicional do enunciado produzido. O entrevistado, por sua vez, pode, por exemplo, querer colaborar, controlar, restringindo ou evitando partilhar informações que julga irrelevantes mas procurando preservar tanto a face do entrevistador como a sua. No plano macro-social está subjacente uma relação social hierárquica entre os interlocutores assimétrica que regula o tipo de comunicação. O reconhecimento desta relação traduz-se nas formas como cada locutor se representa nos enunciados que produz, uma vez que, em função do assunto e da informação que pretende perpassar na interação, seleciona

estratégias discursivas mais adequadas ao “mapeamento da sua posição na relação social” (Faria, 2003:59-60)⁹.

Assim, como refere Kerbrat-Orecchioni (2006:08), todo o evento comunicacional envolve, por natureza, uma interação, entendida aqui como um envolvimento mútuo entre “interactantes” que exercem uns sobre os outros uma rede de influências mútuas, através de trocas simbólicas, verbais e não verbais. Na interação verbal, os interlocutores tendem a ajustar, coordenar e harmonizar permanentemente seus comportamentos pragmáticos de maneira que possam se alinhar a uma imagem e a um papel social durante o processo. Como tal, não basta simplesmente que os interlocutores falem alternadamente, mas que se falem, empenhando-se numa troca pragmática, dando claros sinais desse engajamento através de procedimentos de validações interlocutórias (cumprimentos, rituais confirmativos, procedimentos fáticos, reguladores, entre outros).

Na verdade, a interação verbal não ocorre num vazio, antes implica um conjunto específico de componentes que a tornam pertinente e adequada. Falamos com alguém, num espaço e num tempo concretos, em determinadas situações, ajustando os modos de falar aos nossos interlocutores, às características locais em que nos encontramos, às situações em que estamos envolvidos e às situações onde nos integramos. Isto significa, necessariamente, sermos capazes de desempenhar determinados papéis linguísticos e discursivos, definidos, fundamentalmente, pela sua natureza social (Pedro, 1996:452).

Interagir implica, assim, troca verbal entre os interactantes constituídos na matriz das suas experiências, com um conhecimento particular do mundo, com perceções, sentimentos, atitudes, valor concreto em relação às coisas, aos Outros, ao mundo que os rodeia e a si mesmos enquanto indivíduos socialmente inseridos (*idem*). Os atores em interação desempenham, portanto, determinados papéis, de acordo com as regras situacionais e institucionais que largamente os transcendem, mas que eles têm que interiorizar no sentido de ajustar o seu comportamento às normas sociais vigentes, a fim de compreenderem e serem compreendidos. O

⁹ A autora apresenta o estudo dos fatores reguladores da interação numa *entrevista médica*. Faria (2003:59-61) refere que a relação social entre o médico e doente desenvolve-se em cenários específicos: além de cenários pessoais e impessoais, existem cenários institucionais, normativos, ficcionais, mediatizados e privados.

desempenho destes papéis implica a capacidade de fazer escolhas linguísticas e discursivas apropriadas¹⁰.

Assim, podemos falar em diferentes tipos de interações verbais: conversações familiares, as entrevistas, os debates, as transações comerciais, as trocas didáticas, os encontros científicos, as reuniões de trabalho, entre outras. O sucesso da comunicação verbal alicerça-se em mecanismos linguísticos convocados pelos interlocutores, como é o caso da cortesia linguística.

2.1.1 A manifestação linguística de cortesia verbal

Desde as primeiras etapas da constituição das comunidades humanas, a cortesia tem sido, em primeiro lugar, sentida e, em épocas posteriores, conceptualizada como uma dimensão do social que é necessário dominar e, dentro do possível, respeitar para que a interação humana no âmbito de cada comunidade se possa realizar da forma mais eficaz e menos conflituosa possível. Como dispositivo regulador de comportamentos sociais, em todo e qualquer contexto cultural, a cortesia detém um estatuto de fenómeno trans-semiótico (Gouveia, 1996: 410).

¹⁰ Nessa linha, José Saramago, através do seu texto, chama atenção aos atores sociais que na construção discursiva tomem em consideração que:

“As palavras são boas. As palavras são más. As palavras ofendem. As palavras pedem desculpa. As palavras queimam. As palavras acariciam. As palavras são dadas, trocadas, oferecidas, vendidas e inventadas. As palavras estão ausentes. Algumas palavras sugam-nos, não nos largam (...). As palavras aconselham, insinuem, ordenam, impõem, segredam, eliminam. São melíferas ou azedas. O mundo gira sobre palavras lubrificadas com óleo de paciência. Os cérebros estão cheios de palavras que vivem em boa paz com as suas contrárias e inimigas. Por isso as pessoas fazem o contrário do que pensam, julgando pensar o que fazem. Há muitas palavras.”

Nesse sentido, a cortesia verbal, enquanto princípio de comportamento social, afigura-se como uma manifestação linguística transversal a qualquer ato comunicacional, tem os seus contrapontos no modo como o falante realiza as suas ações linguísticas. Conforme Brants e Cirelli (2009:2), a sua função, portanto, é sempre minimizar algo desagradável, que ocorre ou pode ocorrer, e o fim é atingir determinado objetivo, usando-se certos recursos que mostram respeito pelo outro. A cortesia revela indiretamente o que se quer dizer e recompensa o risco da ameaça. Poderíamos dizer que a cortesia:

- minimiza a natureza discursiva mais ameaçadora das faces;
- usa adequadamente padrões estabelecidos de etiqueta social;
- evita conflitos;
- suaviza a interação social;
- mantém o equilíbrio da interação social e
- assegura relativa harmonia na interação social.

Assim, depreende-se que a cortesia tem por função estabelecer o caráter harmonioso das relações sociais. O modelo que se destaca no estudo do fenómeno da cortesia é apresentado por Brown & Levinson (1978), apoia-se em três macro-noções básicas: face, atos de ameaça da face (FTA) e estratégias de cortesia.

2.1.2. Noção de face

O homem não é mais do que a sua imagem. Os filósofos bem podem explicar-nos que a opinião do mundo pouco conta e que só importa aquilo que somos. Mas os filósofos não percebem nada. Enquanto vivemos entre os seres humanos, seremos aquilo que os seres humanos considerarem que somos.

(Milan Kundera, 1990:127)

Para a plena percepção da dimensão essencialmente pragmática, em especial a natureza e motivações da cortesia linguística, que percorre toda a atividade discursiva interpessoal, é importante compreender antes a noção de *face*. Goffman (1967) foi o autor de maior realce nos estudos da face, considera as interações como uma espécie de ritual em que os interlocutores negociam as suas imagens nos encontros sociais, podendo criar, manter ou perder a face. O autor analisou e descreveu os rituais de interação face a face e concluiu que todos os participantes em encontros sociais tendem a agir de acordo com uma linha de ação.

Na evolução da conversa, os interlocutores procuram encadear enunciados que correspondem à expectativa discursiva do seu interlocutor e, em virtude da frequente sociabilidade do ser humano, existem palavras que estão associadas a determinadas trocas verbais e situações comunicacionais. É através dessa consciência de que interagir é estar exposto e vulnerável ao julgamento do outro, que deu origem à noção de *face*.

No seu artigo “On Face-Work”, Goffman entende que

“The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes (...)” (Goffman, 1967:5)¹¹.

Deste modo, a face é uma imagem, geralmente positiva¹², enraizada na aprovação social do falante que vai construindo a sua autoimagem com base nas reações dos outros à sua conduta.

¹¹ “O termo *face* pode ser definido como um valor social positivo que uma pessoa reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha tomada por ela durante um contacto específico. *Face* é a imagem do “eu” delineada em termos de atributos sociais aprovados (...)” [tradução nossa de Goffman, 1967:5].

¹² O comportamento dos indivíduos quando em contacto físico uns com os outros é representado mediante um papel e objetivos que se têm em vista. Nem sempre os indivíduos procuram manter a face positiva. Quando a intenção é prejudicar o outro representa-se uma face negativa.

A face resulta, nesse sentido, da interação social e configura-se mediante os padrões sociais da comunidade em que o sujeito se insere. A sociedade atribui-lhe uma localização na teia social e uma face através de pistas. O “eu” vai criando o seu próprio lugar e vai tentando mantê-lo e desenvolvê-lo, evitando ir contra a ordem estabelecida. O indivíduo vai, assim, autorregulando-se, de modo a não pôr em risco o equilíbrio social, nem a sua própria face (Souza, 2010:8-9), pois, quando se “perde a face” (ou causa má impressão), sujeita-se a situações psicológicas desconfortáveis.

A ambição dos indivíduos pela manutenção de uma face positiva passível de aprovação e respeito dos membros da sociedade em que se integra impera e constitui um comportamento coerente com a linha de ação escolhida pelos interlocutores, de modo a não ser posto em causa pelos outros. A inobservância de uma linha de ação social pode resultar na perda da sua face. A questão da imagem de si no discurso, principalmente em razão de seu interesse pelas modalidades segundo as quais o locutor age sobre seu parceiro na troca verbal, sensibiliza-nos a tomar em consideração que a imagem pessoal é uma construção contínua, isto é, a autoimagem atual do sujeito resulta da sua atuação social até à data e a sua postura atual é determinante para o seu valor futuro. Quando uma pessoa consegue manter a sua face positiva, capitaliza sentimentos de confiança, segurança e satisfação, que permitem o alcance dos seus objetivos e contribuem sobremaneira para o seu bem-estar pessoal e social.

Durante a interação, os indivíduos possuem dois pontos de vista: um defensivo, com o objetivo de preservar a própria face, e um protetor, uma preocupação em preservar a face do outro. Na generalidade, as práticas de salvação da imagem são simultaneamente defensivas e protetoras embora, em algumas situações, tendam a ser mais defensivas ou mais protetoras (Wysock, 2007:73). Na mesma linha, Souza (2010:9) defende que ter respeito por si próprio é uma das expectativas que a sociedade tem para os seus membros, mas não basta tentar preservar a sua própria face.

Almeida (2012:29), citando Berger; Luckmann, 1991, no quadro da sociologia de conhecimento, aponta que “os atores sociais apresentam um conhecimento subjacente comum acerca das atividades do quotidiano constituído por ‘esquemas tipificadores’, de acordo com os quais os outros são apreendidos e tratados em encontros face a face. As interações apresentam regularidades discursivas e o locutor procura, a maioria das vezes, evitar o conflito e manter a

cooperação (cooperação e conflito varia, em grau na interação), demonstrando consideração pelos seus interlocutores e esforçando-se no sentido de os ajudar a manterem as suas faces, como forma de promover o **equilíbrio social**, pois só assim haverá uma identificação emocional com o outro, bem como satisfação por agir desse modo. Assim, a combinação das regras do autorrespeito e da consideração do outro é responsável pela preservação das faces nas relações interpessoais.

Em função disso, é importante perceber como é salvaguardado o equilíbrio interacional e é gerido o seu próprio território ou território privado do alocutário (a face negativa) com intuito de evitar contrariedades que possam ocorrer com a realização de atos de discurso potencialmente ameaçadores da face.

2.1.3 A cortesia linguística como trunfo na interação verbal

A clareza comunicativa é forte inimiga do bom relacionamento. (...) a clareza é normalmente uma fonte não só de aproximação mas também de agressão e conflito. Para se atenuar esses efeitos eventualmente conflituosos, recorre-se por vezes ao Princípio de delicadeza: é normalmente essa sagacidade habilidosa, esse conhecimento do que convém, que vai determinar o justo equilíbrio entre a clareza e o bom relacionamento.

(Casanova, 1996:429)

Em qualquer ato de comunicação, a cortesia verbal surge como resultado da procura deste equilíbrio entre o desejo de manter a própria face e a face dos outros interlocutores. O falante socorre-se das **estratégias discursivas disponíveis** na sua cultura para evitar ameaçar a face dos seus interlocutores, pois sabe que tal ameaça reverteria de forma muito ameaçadora da sua própria face, uma vez que desrespeitaria um dos importantes requisitos sociais ao colocar em risco o tão desejado equilíbrio.

A noção de cortesia verbal recobre, assim, todos os aspetos do discurso que são regidos por regras, cuja função é preservar o carácter harmonioso da relação interpessoal. Ela compreende procedimentos linguístico-sociais que visam promover uma relação de cooperação salutar no processo conversacional. Nesse âmbito, quanto menor a aproximação entre os interlocutores no

ato comunicacional, maiores são as articulações de cortesia, devido à assimetria existente entre eles no plano social.

No contexto de entrevista de seleção, esses fenômenos linguísticos também se manifestam, uma vez que os interactantes (entrevistadores e entrevistados) em grande parte não se conhecem pessoalmente, assumem papéis diferentes, para além dos objetivos diferentes que eles pretendem alcançar durante a conversação.

Assim, os interlocutores, para amenizar a aparência injuntiva da ordem, recorrem, por exemplo, à formulação indireta. Na verdade, esta é mais “dispendiosa” linguística e cognitivamente, bem como na racionalização do tempo, tanto para o entrevistador quanto para o entrevistado, mas ambos são recompensados pelo benefício psicológico que se experiencia na formulação indireta. Por exemplo, em relação à forma direta “... porque se candidatou à USTM?”, o entrevistador realiza o ato indireto “podia dizer-nos porque optou em se candidatar para a USTM”. Os falantes sentem-se mais prestigiados ao serem tratados sem brutalidade ou grosserias com a utilização de formas mitigadoras.

As correntes analíticas que têm por base reflexões de índole enunciativo-pragmático consideram que mesmo que os interactantes não se conheçam, eles partilham sobremaneira um *conhecimento comum* acerca dos conteúdos semântico-pragmáticos e acerca dos dados da situação de enunciação (Almeida, 2012:42). Tal conhecimento faz parte da “memória partilhada” dos entrevistadores e dos entrevistados, uma vez que, no ato conversacional, se verifica a intercomunicação. Esta situação revela que os interactantes apresentam uma *competência de comunicação* que permite a *coprodução* ou *cogestão (conegociação)* dos sentidos, realizada com base nas “propriedades estruturais dos quadros de interação”¹³, constituindo “um acordo prático”¹⁴ acerca das ações comunicativas (Almeida, 2012:43) e permitindo um bom ambiente de cooperação conversacional.

¹³ Giddens, 1984:16-37 *apud* Almeida, 2012: 43.

¹⁴ Goffman, 1987:16 *apud* Almeida, 2012: 43.

2.1.4 O Princípio de Cooperação

A linguagem como atividade social que se baseia na negociação – a chamada *conversação casual* - é orientada por um conjunto de limitações comportamentais, que define a situação e determina as trocas conversacionais que são necessárias para boa concretização do encontro: “(...) portanto, a condição básica de todos os encontros é uma concordância mais ou menos explícita em relação ao poder relativo dos interlocutores da situação” (Good, 1979:151 *apud* Almeida, 2012: 43).

Uma interação verbal só poderá gerar efetiva comunicação se houver alguns pontos vitais em comum entre os intervenientes, nomeadamente “o conhecimento de uma mesma língua ou a partilha de um dado contexto histórico, social e político. Por outro lado, quer o conteúdo, quer a forma dos enunciados tendem a ser adaptados ao interlocutor em questão e a aspetos sociais como as idades dos intervenientes, as suas ocupações, os seus estatutos sociais ou a existência de relações de poder entre eles” (Souza, 2010:10).

Nessa linha de análise, uma língua é, assim, um ato cultural e social uma vez que os seus utilizadores, como membros de uma comunidade discursiva, constroem e reconhecem conjuntamente os papéis sociais que os definem, fazem com que a sua contribuição interacional se desenvolva de acordo com regras implícitas que garantem o funcionamento da língua portuguesa [língua oficial em Moçambique], objetivo e em direção aceite na troca conversacional em que estão envolvidos.

Em reconhecimento de que a comunicação humana não é um ato arbitrário, Grice apresentou o seu artigo “Logic and Conversation”, publicado em 1975, em que descreve os princípios reguladores da interação verbal. Para o autor, quando os indivíduos estão dialogando, existem regras implícitas que governam o ato comunicativo. Isto significa que, mesmo inconscientemente, os interlocutores trabalham a mensagem linguística de acordo com certos princípios comuns que caracterizam um sistema cooperativo entre eles, para a eficácia e racionalidade das trocas verbais. Grice chama a esse conjunto de regras, o “Princípio de Cooperação” ou “Máximas Conversacionais”.

Na verdade, não é possível desenvolver uma interação conversacional sem esforços cooperativos dos participantes que procuram atuar no sentido de alcançar uma meta pelo menos parcialmente definida. No caso vertente da entrevista de seleção, os entrevistados trabalham a mensagem linguística para impressionar os entrevistadores de tal forma que estes possam simpatizar com eles e decidam a favor da sua seleção. Esta situação demonstra a proposição de que:

“Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged” (Grice, 1975:45)¹⁵

Nesse sentido, o Princípio de Cooperação evidencia a importância da adequação do discurso ao contexto situacional como chave da eficácia comunicativa, que não poderá ser alcançada apenas através do domínio do sistema linguístico formal.

Em cada interação verbal existe uma tentativa de manter o equilíbrio social, uma vez que há um acordo tácito entre os falantes, baseado na confiança e esperança mútua de que os seus interlocutores não desrespeitem o Princípio de Cooperação. Embora os interlocutores, na troca conversacional, possam não estar conscientes da existência deste princípio, é indubitável que se guiam por ele. É por essa razão que, no nosso entender, a realização das entrevistas de seleção reveste-se de um macro-princípio: o de que os interlocutores “acreditam na pertinência e na verdade das suas contribuições” (Souza, 2010:12). Conforme a autora, se todos vivêssemos contínua e obcecadamente desconfiando dos outros falantes, a vida em sociedade seria muito difícil e a comunicação tornar-se-ia largamente infrutífera. As entrevistas seriam um exercício inglório e desnecessário.

¹⁵ “Faz com que a sua contribuição conversacional se adeque, na fase em que ocorre, ao objetivo ou direção aceite para a troca conversacional em que está envolvido” (tradução nossa).

2. 1.4. 1 As Máximas Conversacionais

Para uma troca discursiva eficaz, é necessário não só ter em conta o facto de os falantes utilizarem unidades e operações pertencentes a uma determinada língua natural mas, para além disso, é importante ter consciência de que o uso de uma língua é seletivo sobre um conjunto disponível de unidades e operações, que existe em função da informação que se pretende veicular (Faria *et al*, 2003:71), a qual nem sempre está explícita no discurso. Nesse sentido, para levar a bom termo uma ação conjunta de comunicação verbal entre os interactantes, é necessário ter em consideração os princípios que regulam basicamente qualquer transmissão verbal de informação. Esses princípios especificam certas “convenções” aceites pelos participantes da interação. É neste quadro em que Grice (1975) sistematiza o seu Princípio de Cooperação através de quatro categorias fundamentais articuladas a máximas e submáximas. O autor dividiu as máximas subjacentes a uma conversação em quatro categorias: *Quantidade, Qualidade, Relação e Modo*. A categoria de Quantidade relaciona-se essencialmente com a quantidade de informação transacionada que tem de ser suficientemente necessária, e não demasiada; a categoria de Qualidade baseia-se no facto de que as informações prestadas nas relações interpessoais têm de ser verdadeiras; a categoria de Relação está ligada com a necessidade de interagir verbalmente de modo pertinente e relevante, conforme o tema da conversação; finalmente, a categoria de Modo relaciona-se com a clareza e concisão na apresentação dos enunciados. Cada categoria contém uma ou mais submáximas, como se pode ver no seguinte quadro.

Quadro 1, Máximas Conversacionais, baseado em Grice (1975: 45-46)

Máximas	Submáximas
<i>Quantidade</i>	1. Faça com que a sua contribuição seja tão informativa quanto é necessário, para os objetivos específicos da troca comunicativa.
	2. Não torne a sua contribuição mais informativa do que requerido.
<i>Qualidade</i>	1. Não diga o que acredita ser falso.
	2. Não diga aquilo que não terá evidências suficientes para a sua prova.
<i>Relação</i>	1. Seja relevante.
<i>Modo</i>	1. Evite obscuridade de expressão.
	2. Evite ambiguidade.
	3. Seja breve (evite a prolixidade desnecessária).
	4. Seja metódico / ordenado.

A ideia de Grice não é que os usuários de uma língua sigam, à risca, essas máximas quando falam. Aliás, a violação delas é fenômeno notável das práticas linguísticas, pois permite aos interlocutores implicarem o sentido. Todavia, essas máximas ajudam sobremaneira na busca de informações extralinguísticas necessárias para, “salvando” a racionalidade do falante, determinar o “real” significado por ele comunicado, ou seja, as informações linguísticas codificadas no seu enunciado.

É nesse sentido em que o estudo da interação linguística de Grice se afigura, portanto, muito importante, pois conseguiu enunciar de forma clara os princípios reguladores da comunicação, chamando igualmente a atenção para a importância da observação do contexto conversacional; evidenciou a natureza eminentemente colaborativa da linguagem, que se consubstancia e desenvolve através da cooperação tácita entre os seus falantes, pelo que “como falantes somos cúmplices uns dos outros na realização dos nossos objetivos ilocutórios.” (Gouveia, 1996:403).

Deste modo, cada interveniente tende a observar e a respeitar o Princípio de Cooperação e as máximas que o constituem e espera que os seus interlocutores também o façam de cada vez que participam numa interação verbal. No entanto, como seres sociais, nem sempre tendemos a respeitar as máximas conversacionais, existe sempre a hipótese de as violarmos, quer de forma intencional, quer não intencional.

Por vezes, os falantes tendem, por exemplo, a não transmitir a quantidade de informação requerida pelo nosso interlocutor, ou porque não a possuem, ou porque não desejam partilhá-la com o Outro. O desrespeito de algumas das máximas conversacionais pode ter em vista o alcance de um objetivo comunicativo específico. Como tal, há possibilidade de um falante dar uma informação insuficiente em relação à solicitada, desrespeitando, dessa forma, a Máxima de Quantidade, pressupondo que se transmitisse toda a informação que possui iria ameaçar a face do seu interlocutor. Estes exemplos das situações de violação das máximas e submáximas conversacionais produzem, portanto, cortesia, pois parecem não atentar contra o Princípio de Cooperação ou contra a própria comunicação. Como refere Sousa:

Ao ser cortês, por exemplo, um indivíduo contribui para a preservação da face do seu interlocutor, bem como da sua própria face e assegura assim a manutenção do equilíbrio social. Além disso, evita situações de conflito que possam pôr em causa a co-operatividade da interação comunicativa.

(Sousa, 2010:14-15)

Embora os falantes possam não cumprir inteiramente as máximas conversacionais, na sua interação, eles orientam as suas conversas por estes princípios, de tal modo que, mesmo quando aparentemente os desrespeitam, conseguem perceber a mensagem veiculada através dos enunciados num nível mais profundo, e não em estrutura tão evidente. Esta capacidade de interpretar as contribuições dos intervenientes como cooperativos a partir do contexto e do postulado de racionalidade do falante produz o que Grice denominou *implicaturas conversacionais*.

2. 1.4. 2 As Implicaturas Conversacionais, de que resultam?

Segundo Almeida, a interpretação da construção discursiva ocorre a partir do *saber compartilhado* e das convenções situacionais que permitem aos participantes, em diferentes situações de comunicação, coordenar aquilo que cada um sabe acerca dos planos estratégicos do Outro e calcular os fins que cada um deles procura alcançar, uma informação pragmática que possibilita a intercompreensão e/ou comunicação interpessoal (Almeida, 2012:44). A autora acresce que, para além de um saber linguístico, os interactantes apresentam uma competência comunicativa apoiada nas competências sociolinguísticas e socioculturais, enraizadas no desenvolvimento de capacidades relacionais que permitem a negociação de conteúdos, a gestão de inferências ligadas ao ‘dito’ (implicaturas convencionais) e ao contexto¹⁶ da enunciação (implicaturas conversacionais), a argumentação e a ênfase dada ao interactante (idem). Assim, as escolhas linguísticas feitas pelos intervenientes na interação baseiam-se em estratégias discursivas culturalmente aceites, como é o caso das formas de tratamento e do sistema de cortesia e/ou delicadeza, em função da intenção comunicativa e do contexto sociocomunicativo.

É, assim, pertinente referir os estudos desenvolvidos no domínio da Pragmática Linguística, pois, salientando a importância do *contexto* na produção e interpretação dos enunciados interativos, procuram explorar as formas como os recursos interacionais são mobilizados para estabelecer a compreensão e a interação progressiva entre os participantes.

Fonseca (1992), ao analisar a inscrição do Homem na Língua, no campo da Pragmática Enunciativa que se inscreve no paradigma da Linguística do Uso/Funcionamento do Sistema (ou "linguística dos locutores"), considera que o significado é uma atividade do sujeito/locutor em relação ao mundo, estabelecendo as relações entre o Homem, a linguagem e o contexto de produção. Para o autor, todo o discurso é imediatamente dominado por uma situação enunciativa, que se organiza em torno das coordenadas *Eu-Tu/Aqui/Agora*. A representação global da coordenada enunciativa *Agora* associa-se à integração de um universo de saberes, um conhecimento enciclopédico, seguramente mais vasto, que o locutor faz igualmente presidir, de

¹⁶ Na perspectiva de análise conversacional, o *contexto*, não pode ser ignorado no estudo da linguagem, pois exerce uma influência na forma como o discurso é produzido e interpretado (...) “a significação da ação comunicativa de qualquer um dos participantes é duplamente contextual, na medida em que a ação é tanto moldada pelo contexto como renovada pelo contexto” (Heritage, 1989 *apud* Almeida, 2012:46).

imediatamente, à produção do seu discurso construído com base num sistema de referências explícitas ou implícitas (Fonseca, 1992:315-318).

Em função disso, o reconhecimento da intenção comunicativa ou "uptake" (segundo Austin) do que o locutor "quer dizer" (Grice, 1975) com uma determinada ação enunciativa requer, além do significado do próprio enunciado, com a enunciação do qual tal ato é praticado, informações contextuais e a pressuposição da racionalidade¹⁷ do agente do referido ato, como refere Moeschler:

A interpretação de um enunciado não se reduz nem à sua significação linguística, nem a um conjunto de instruções, cuja característica principal seria a de produzir resultados diferentes em função de situações de enunciação. A interpretação do enunciado é função da recuperação pelo auditório do querer dizer do locutor que pode, em certas circunstâncias, ser divergente. A interpretação de um enunciado faz apelo a um conjunto de premissas, sendo algumas de natureza cultural.

(Moeschler, 2008:120-121)

Na verdade, a capacidade de interpretar a mensagem resulta quer de fatores adquiridos socialmente, quer dos nossos conhecimentos extralinguísticos implícitos. Ora, se ao participar numa troca conversacional nos apercebemos de que o nosso interlocutor desrespeitou uma ou mais das máximas conversacionais, sem que tenhamos razões para crer que ele não esteja a ser cooperativo, tendemos a presumir que a sua contribuição foi pertinente para a conversa e tentamos descortinar a sua intenção comunicativa, que reside além da mera forma linguística.

As implicaturas conversacionais são, desta forma, baseadas em conjuntos de conhecimentos e de crenças mais ou menos fortemente sustentadas e acessíveis quer do falante, quer do ouvinte para serem eficazes em termos comunicativos: o falante deve saber construir o seu discurso de modo a que o recetor possa chegar ao sentido menos evidente e o alocutário deve ter as capacidades de raciocínio, assentes no seu conhecimento do mundo e do contexto conversacional, para conseguir aceder ao sentido intencionado pelo locutor. Assim, o respeito/desrespeito pelas máximas conversacionais e as implicaturas que daí resultam podem ter diversas motivações comunicativas, sendo uma das mais importantes a cortesia.

¹⁷ A *racionalidade* tem que ver com os processos de eficácia que cada locutor utiliza no ato de comunicação e é realizada, mediante os princípios de cooperação, as máximas conversacionais de Grice (1975), tendo por base a necessidade de evitar conflitos interpessoais.

2.1.5 Relação entre o Princípio de Cooperação e o Princípio de Cortesia

A cortesia surge ao serviço da cooperação conversacional, do Princípio de Cooperação, de Grice, que se resume em: “Faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio em que você está empenhado” (1975:45).

Nem sempre se deve interpretar a inobservância das máximas conversacionais de Grice pelos falantes como uma atitude de incoerência discursiva, uma vez que pode existir uma intenção comunicativa por trás da tal atitude aparentemente incoerente dos interlocutores. O locutor pode desviar-se das máximas conversacionais, mas a intenção enunciativa é imediatamente detetado pelo alocutário. Este processa racionalmente a informação linguística que ouviu, chegando àquilo que foi implicado pelo locutor.

É possível pensar, por vezes, que

“(…) when we are being polite, we tend not to be as truthful as Grice enjoins us to be, nor as brief and clear and to the point – politeness has to be paid for, with insincerity, vagueness and verbosity” (Lauerbach, 1989:30)¹⁸

Na verdade, a cortesia pode não pôr em causa as máximas conversacionais, nem ameaçar o sucesso da comunicação. Pelo contrário, a cortesia tem um papel regulador, pois contribui para manter o equilíbrio social e as boas relações, subjacentes a uma interação verbal, para se manter o espírito cooperativo entre os interlocutores.

De acordo com Leech (1983:80), a grande função do Princípio de Cortesia é garantir que a cooperação persista mesmo quando os objetivos pessoais do falante e do ouvinte possam ser entendidos como conflituosos. Para o autor, existem crenças corteses e descorteses que são favoráveis ou desfavoráveis ao ouvinte e que o falante deve tomar em consideração na sua intervenção comunicativa. Consequentemente, irá adaptar quer a forma, quer o conteúdo da sua contribuição conversacional, de modo a não colocar a face do seu interlocutor em risco e

¹⁸ Citado por Marlene Sousa (2010:16). Tradução nossa: quando estamos a ser corteses, tendemos a não ser tão verdadeiros como Grice gostaria, nem tão breves, nem tão claros e diretos – a cortesia tem que ser paga com insinceridade, imprecisão e verborreia.

proteger assim, em última análise, o ambiente de cooperação conversacional. O Princípio de Cortesia é, deste modo, um complemento necessário para salvar o Princípio de Cooperação de sérios problemas que possam pôr em causa a eficiência da comunicação e a relação interlocutiva instituída.

Ainda, sobre o contrato conversacional, Brown e Levinson (1978) relacionam a Cortesia com a preservação das faces.

2.1.6. O modelo de Brown e Levinson

Brown e Levinson (1978)¹⁹ partem da concepção de que os elementos de uma sociedade são potencialmente agressivos e que a cortesia serve, precisamente, para evitar a agressividade e tornar possível, assim, a vida social²⁰. Na aceção destes autores, a *racionalidade*²¹ e *face*²² constituem propriedades que quase todos os interactantes possuem, apenas variando, de cultura para cultura, os elementos particulares que as configuram. Neste sentido, a comunicação está sujeita ao Princípio de Cooperação de Grice, entendido como um quadro socialmente neutro, como refere Rodrigues (2003:122):

“Cada locutor só não cumprirá as máximas conversacionais se tiver uma boa razão para assim proceder. E a cortesia, isto é, a necessidade de evitar conflitos interpessoais, no decurso duma interação verbal, é certamente uma dessas razões”.

O Princípio de Cooperação afigura-se, desta forma, como um princípio tácito que se aplica, de modo e grau variáveis, em diferentes contextos de uso linguístico. Assim, a minimização de expressões descorteses será mais evidente quando há uma relação de poder do alocutário sobre o locutor ou quando há uma grande distância social entre eles. No entanto, se o locutor detiver poder sobre o seu interlocutor, tenderá a esforçar-se menos por ser cortês, pois a

¹⁹ Os autores retomam o conceito de Face de Goffman.

²⁰ Conforme refere Rodrigues (2003:122).

²¹ Saliente-se que a “racionalidade” tem que ver com os processos de eficácia que cada locutor mobiliza/utiliza num ato de comunicação.

²² O termo inglês “face” equivale, nos estudos da cortesia verbal, a “imagem”. Assim, no presente estudo, os termos “face” e “imagem” são usados como sinónimos.

relação já é socialmente desequilibrada e a sua atitude não constituirá um perigo adicional. Acontece, nas entrevistas de seleção, que os interlocutores estão cientes, ainda que possa ser de forma implícita, do risco para as suas faces. Assumindo estatuto social e interesses diferentes, esforçam-se, não só por evitar ações lesivas das *faces* (próprias ou alheias), mas também em reparar as práticas lesivas que tenham sido realizadas no desenrolar da interação discursiva.

Nessa esteira, a *face*, no modelo de Brown e Levinson, é uma característica humana universal, pois o facto de os membros de uma comunidade reconhecerem mutuamente a existência das suas faces e a necessidade de orientarem as suas interações por elas é algo universal. O interactante reconhece que as faces, a sua e a do alocutário, são vulneráveis, isto é, são passíveis de serem ameaçadas. Para não defraudar expectativas sociais, próprias e de outros, o desejável é que as faces sejam protegidas, recorrendo, para o efeito, a estratégias de cortesia desenvolvidas em prol da manutenção do equilíbrio social. Brown e Levinson defendem que:

In general, people cooperate (and assume each other's cooperation) in maintaining face in interaction, such cooperation being based on the mutual vulnerability of face. That is, normally everyone's face depends on everyone else's being maintained, and since people can be expected to defend their faces if threatened, and in defending their own to threaten others' faces, it is in general in every participant's best interest to maintain each others' face (...)²³

(Brown e Levinson, 1987: 61)

A face de um indivíduo é constituída, segundo os autores, por duas dimensões intimamente relacionadas: **uma face negativa** e **uma face positiva**. A *face negativa* de um sujeito está ligada ao seu desejo de possuir liberdade de ação e não ser submetido a imposições alheias. Por outro lado, a *face positiva* inclui o desejo de aprovação e apreciação, por parte dos restantes membros da sociedade, da autoimagem que o falante tem de si.

Embora haja especificação das noções de *face negativa* e *face positiva*, cada indivíduo tem uma face bipartida. Numa entrevista, por exemplo, em que participem apenas um entrevistador e um entrevistado, estão em presença quatro faces que precisam de ser

²³ Em geral, as pessoas cooperam (e têm em conta a cooperação dos outros) na manutenção da face em interação, sendo essa cooperação baseada na vulnerabilidade mútua da face. Ou seja, normalmente a face de todos depende da manutenção da face dos outros, e uma vez que as pessoas tendem a defender as suas faces se ameaçadas e ao fazê-lo tendem a ameaçar a face dos outros, é geralmente do interesse de todos os participantes manter a face uns dos outros (...) (tradução nossa de Brown e Levinson, 1987: 61).

reciprocamente protegidas para o sucesso das relações interpessoais. Assim, numa situação de interação verbal, revelam-se inevitáveis os *atos ameaçadores de face* (*positiva e/ou negativa*).

2.1.7 Atos Ameaçadores de Face (AAF)

Existem determinados atos, verbais ou não-verbais, praticados pelos interactantes que ameaçam intrinsecamente a face do alocutário ou até mesmo do próprio locutor. São, portanto, *Actos Ameaçadores de Face* (AAF)²⁴. Tais atos poderão colocar em risco quer a face positiva, quer a face negativa dos participantes na interação.

Atos como *ordens, pedidos, ameaças* ou a *expressão de emoções negativas fortes* em relação ao alocutário são exemplos de atos que ameaçam a face negativa deste último, uma vez que indicam que o locutor poderá não se abster de impedir a liberdade de ação do seu interlocutor. Por outro lado, atos como críticas, expressões de desacordo ou o uso intencional de formas de tratamento desadequadas, por exemplo, incluem-se na categoria de atos ameaçadores da face positiva do alocutário, já que indicam que o locutor, provavelmente, não se importa com a face positiva do seu interlocutor, pois despreza os seus sentimentos e demonstra claramente que não se identifica com os seus desejos e ambições.

Os atos formulados pelos interlocutores, em contextos de interação verbal, repartem-se, deste modo, por quatro categorias²⁵, a saber:

1ª *Atos ameaçadores da face negativa do alocutário* relacionados com todas as violações territoriais de natureza verbal (tais como as perguntas indiscretas ou impertinentes e outros atos diretivos) e não verbal (contactos corporais indevidos, agressões visuais, ofensas proxémicas...).

2ª *Atos ameaçadores da face positiva do alocutário* referentes a todas ações que põem em perigo a autoestima do outro (como a crítica, a refutação, a advertência, a injúria, o insulto, a zombaria...).

²⁴ Em Inglês *Face-threatening Acts*, habitualmente notados pela respetiva sigla inglesa, FTA. Para efeitos do presente trabalho, utilizaremos a sigla portuguesa, AAF.

²⁵ Cf. Rodrigues (2003:125-126).

3ª *Atos ameaçadores da face negativa do locutor*, relativos a todas as ações que afetam o território daquele que as realiza (por exemplo, as ofertas, promessas...).

4ª *Atos ameaçadores da face positiva do locutor*, circunscritos em todos os comportamentos autodegradantes (confissão, pedir desculpa, autocrítica...).

Os AAF incluídos na primeira e segunda categorias estão orientados para a(s) face(s) do alocutário, sendo, portanto, os mais pertinentes, uma vez que a cortesia tem que ver com a atitude do locutor perante o(s) seu(s) alocutário(s). Pelo contrário, os AAF integrados nas terceira e quarta categorias são de natureza autoameaçadora, pois estão orientados para a(s) face(s) do locutor.

Convém ressaltar, por um lado, que as dinâmicas de funcionalidade dos AAF são muito complexas e as suas formulações nem sempre são delimitáveis claramente. Há situações em que um AAF pode ameaçar simultaneamente a face negativa e a face positiva do alocutário. De igual modo, os mesmos atos podem ameaçar a face do alocutário e a do locutor. Por exemplo: a *ordem* e o *pedido* são atos que ameaçam a *face negativa do alocutário*, pois de alguma forma está a querer condicionar a liberdade de atuação do outro que é imposto a realizar uma ação (verbal ou física); simultaneamente, o locutor está também a ameaçar a sua própria *face positiva*, pois está consciente de que a sua imposição perante o outro, quando se expõe uma carência de alguma coisa, é uma conduta violadora da “ambicionada liberdade de movimentos dos membros da comunidade” (Sousa, 2010:23).

À cortesia verbal cabe, portanto, atenuar, por evitação, atenuação e/ou reparação, o potencial risco resultante da formulação dum AAF. Para o efeito, como apontam Brown e Levinson:

In the context of mutual vulnerability of face, any rational agent will seek to avoid these face-threatening acts, or will employ certain strategies to minimize the threat. In other words, he will take into consideration the relative weight of (at least) three wants: (a) the want to communicate the content of the FTA x, (b) the want to be efficient or urgent, and (c) the want

to maintain H's face to any degree. Unless (b) is greater than (c), S will want to minimize the threat to his FTA²⁶.

(Brown e Levinson, 1987:68).

A capacidade de minimizar as ameaças dos AAF é, então, uma competência muito importante para se poder comunicar adequadamente em sociedade. Esta resulta da tentativa de alcançar o equilíbrio possível entre a vontade de o locutor atingir um determinado objetivo e a vontade de não prejudicar a face do seu interlocutor (e, por consequência, a sua própria face). Por outro lado, são realizados *Atos Valorizadores da Face (AVF)*²⁷ atestados através de elogios, discursos apreciativos dirigidos ao alocutário.

Nessas circunstâncias, a cortesia linguística revela-se importante, uma vez que constitui um alicerce sobre o qual se desenvolvem múltiplas situações de interação social e comunicativa em que nos envolvemos constantemente. Um falante que, por desconhecimento ou não, descarta as estratégias de cortesia disponíveis numa dada língua poderá ser penalizado, pois se envolverá em inúmeras situações de desentendimento, conflito e até segregação.

Entretanto, o nível de cortesia a mobilizar, na realização de um AAF, depende, segundo Brown e Levinson (1987:74)²⁸, de três fatores ou variáveis sociais seguintes:

- a *distância social* (D) existente entre locutor e alocutário (uma relação simétrica);
- o *poder* (P) existente entre o locutor em relação ao alocutário (uma relação assimétrica);
- o *grau de imposição* (G) do AAF numa dada cultura.

²⁶ “No contexto da mútua vulnerabilidade da face, qualquer agente racional vai procurar evitar os atos ameaçadores de face ou empregar certas estratégias para minimizar a ameaça. Por outras palavras, ele vai tomar em consideração o peso relativo de (pelo menos) três desejos: (a) a vontade de comunicar o conteúdo de um dado AAF, (b) a vontade de ser eficiente ou urgente, (c) a vontade de preservar a face do ouvinte. A não ser que (b) seja maior do que (c), o falante quererá minimizar a ameaça do seu AAF.” [tradução nossa].

²⁷ Em Inglês *Face Flattering Acts*, habitualmente notadas pela sigla inglesa, FFA. O artigo intitulado “Quando a cortesia é agressiva. Expressão de cortesia e imagem do outro”, com enfoque no debate do Parlamento Português, da autoria de Maria Aldina Marques (2008), mostra que o sistema de delicadeza de Brown e Levinson sofreu uma evolução, integrando ainda o estudo dos Atos valorizadores da Face como os elogios, por exemplo. Este artigo está disponível *online* em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6710.pdf>.

²⁸ Citados por Sousa (2010:24).

A capacidade de avaliar o peso de todas estas variáveis e a competência para selecionar as estratégias adequadas para a sua realização cortês são características disponíveis a qualquer falante consciente. Todavia, o valor atribuído aos fatores D, P e G variam culturalmente, assim como a própria tendência de seleção de estratégias de cortesia. Podem existir alguns aspetos que são realmente transversais a diversas culturas, mas as suas manifestações formais concretas tendem a ser particularizadas. Por essa razão, Sousa refere que:

quando há interação entre membros de culturas linguísticas distintas, é particularmente importante que haja uma atenção redobrada à face do interlocutor e às estratégias utilizadas para minimizar os AAF, uma vez que aquilo que é aceite como cortês na nossa cultura de origem pode não o ser na cultura do nosso interlocutor.

(Sousa, 2010:24)

A observância dessas variáveis conduz a entendimentos e a consequente criação de imagens sociais positivas. Sendo todos moçambicanos e com papéis sociais explicitamente definidos (de poder e distância social existentes na interação), quer os entrevistadores, quer os entrevistados selecionam as estratégias mais adequadas para minimizar os AAF, como iremos ver.

A especificação dos constituintes da face é bastante importante, uma vez que os autores se baseiam neles para categorizar os diferentes *tipos de cortesia* existente e as estratégias que aí se inserem, como a seguir veremos.

2. 1.8 Estratégias de Cortesia

Dos interactantes que se socorrem da cortesia, conforme os contextos, se pode dizer que possuem uma competência de cortesia (obrigatoriamente incluída na macrocompetência comunicativa) que se manifesta através de processos não verbais, paraverbais e verbais, que vão da prioridade e tomada de palavra nos turnos de fala, à organização das trocas verbais e sucessão das intervenções, do tipo de atos de fala às formas mais ou menos formais de cortesia.

(Rodrigues, 2003:144)

Rodrigues (2003) refere que a competência de cortesia verbal é resultado da educação, duma aprendizagem que acompanha a aquisição da língua, mas, em parte, a escola deve continuar, desenvolver e aprofundar, tal como o faz em relação aos aspetos gramaticais e

linguísticos. O conhecimento adquirido no contexto familiar/social e o moldado pela escola contribui para que o falante seja bem sucedido nos objetivos da comunicação²⁹. Como tal, como temos vindo a apontar, quando há necessidade de minimizar os efeitos negativos de um AAF, os falantes de uma dada língua selecionam uma ou mais estratégias que permitam manter uma boa relação entre os intervenientes.

Segundo o modelo de Brown e Levinson sobre a cortesia/delicadeza, a necessidade de o indivíduo usar formas linguísticas para manutenção do equilíbrio relacional revela-se comum a todos os falantes: todos os falantes saudáveis e competentes são capazes de o [o equilíbrio] levar a cabo. Para o efeito, os autores utilizam a designação “estratégia” porque consideram que é um elemento racional e consciente (em graus variáveis), que utiliza frequentemente atos ritualizados. Algumas estratégias linguísticas, pelo seu uso recorrente, acabam por se cristalizar num dado ato ritualizado. Com efeito, observa-se que várias das expressões associadas à cortesia são ritualizadas, a ponto de não se reservar maior atenção ao seu significado literal mas à sua intencionalidade pragmática³⁰.

Saliente-se que Brown e Levinson (1987:61), a partir da teoria de ameaça/preservação das faces, diferenciam e caracterizam as diferentes estratégias linguísticas de cortesia da seguinte forma:

- *A cortesia positiva*³¹ consiste em satisfazer, parcialmente, as aspirações do interlocutor, dando a entender que há desejos comuns entre ambos.

- *A cortesia negativa* ocorre se utilizarmos expressões com intuito de evitar imposições/contrariedades ao interlocutor.

²⁹ Segundo Brown e Levinson (1987: 92), o falante pode assim selecionar uma ou mais estratégias, de acordo com o objetivo comunicativo e com a avaliação que faz de todos os fatores envolvidos no contexto conversacional. Todas as estratégias têm vantagens e desvantagens para o próprio falante e ele deve ser capaz de calcular os custos e os benefícios inerentes às diferentes estratégias, para poder selecionar aquela que, numa dada situação, se adequa melhor ao objetivo específico.

³⁰ Esta situação pode ser entendida, por exemplo, no estudo de Maria Helena de Araújo Carreira (1994) sobre o “Pedido de desculpa e delicadeza”. A autora, citando Goffman (1973), refere que “o pedido de desculpa é um ato complexo de reequilíbrio das ‘faces’ dos interlocutores, do ‘território do eu’”, ou seja, ‘desculpa’, ‘justificação’, e ‘súplica’ constituem facetas da atividade reparadora, ‘três movimentos rituais no diálogo reparador’, que visa ‘transformar o que pode ser tomado como ofensa em algo aceitável (Carreira, 1994: 106).

³¹ Carreira (1994) denomina “delicadeza positiva”, relativa à ‘valorização da imagem do alocutário’ enquanto a “delicadeza negativa” está relacionada com a ‘proteção do território do eu’.

- A *cortesia indireta (off record)* representada por um ato de fala indireto: quem o enuncia deixa implícito um número de interpretações passíveis de serem defendidas, caso necessário. Essa estratégia permite ao locutor emitir AAF, evitando responsabilidades e deixando a interpretação por conta do interlocutor.

Os autores ainda exemplificam as estratégias linguísticas correspondentes a cada um dos três tipos de cortesia. Assim, no quadro abaixo, estão representadas as estratégias de “preservação da face” inscritas em um enunciado para que a cortesia seja posta em prática:

Tipo de cortesia	Estratégias linguísticas
<i>Cortesia positiva</i>	Manifeste atenção ao interlocutor; Exagere na aprovação e simpatia pelo interlocutor; Intensifique seu interesse pelo interlocutor, por exemplo, recorrendo aos fáticos; Utilize marcadores de identidade intragrupo; Busque acordo com o interlocutor, repetindo parte do que ele diz, para mostrar que o entende e aprova; Evite discordância; Dê a entender que os conhecimentos são compartilhados; Pressuponha, assevere; Pressuponha familiaridade na relação locutor-interlocutor; Faça-lhe oferecimentos e promessas; Seja otimista; Inclua tanto locutor como interlocutor na atividade conversacional; Dê ou peça razões, justifique-se; Reivindique reciprocidade; Satisfça as aspirações e necessidades do interlocutor com presentes.
<i>Cortesia negativa</i>	Seja convencionalmente indireto; Recorra aos modalizadores (<i>hedges</i>), isto é, seja evasivo, não se comprometa; Seja pessimista; Minimze a imposição; Mostre deferência; Peça desculpas; Impessoalize locutor e interlocutor para indicar que o locutor não quer impingir algo ao interlocutor; Afirme o AAF (ato ameaçador da face) como uma regra geral; Nominalize; Ofereça compensações.
<i>Cortesia indireta</i>	Forneça pistas e sugestões indiretas; Dê pistas de associação; Pressuponha; Minimze a expressão, isto é, não diga tudo; Exagere sua expressão (hipérbole); Recorra à tautologia; Recorra a contradições; Seja irônico; Use metáforas; Utilize perguntas retóricas; Seja ambíguo; Seja vago; Generalize; Faça uma substituição do destinatário; Recorra à elipse.

Quadro 2: Estratégias de cortesia propostas por Brown e Levinson (1987: 61).

2.2 A relação entre atos de fala e atos ameaçadores de face

Os atos de discurso (ou atos de fala) “são unidades de análise que surgiram na Filosofia Analítica da linguagem de Wittgenstein (1958) e retomadas por Austin (1962) ao verificar que a linguagem não era uma mera representação do mundo, pois ela cria mundos imaginários e reais, institucionalizando papéis sociais” (Almeida, 2013:1). Neste sentido, “a linguagem é, assim, uma forma de ação (“todo dizer é um fazer”), uma vez que numa situação de interação o locutor age sobre o alocutário, modificando-o nos seus estados epistêmicos, comportamentais e emocionais” (Almeida, 2014: 30).

É nesta linha de análise semântico-pragmática em que Austin estabelece uma distinção entre enunciados que servem para descrever o estado de coisas e relatar factos e eventos – **constativos** - sob os valores de verdade ou falsidade [por exemplo: *Eu jogo futebol*], e aqueles que, quando proferidos na primeira pessoa do singular do presente do indicativo, na forma afirmativa e na voz ativa, realizam uma ação – **performativos**³² -[eis o exemplo: *Eu baptizo este navio*].

Os enunciados performativos, no momento em que são proferidos, têm como função realizar algo, isto é, realizar uma ação denotada pelo verbo. Na mesma perspetiva, Ottoni (2002:129) refere que “o performativo é o próprio ato de realização da fala-ação”, sendo que dizer algo é fazer algo. Porém, o simples facto de proferir um enunciado performativo não garante a sua realização. A concretização de um ato pressupõe a observância de seguintes condições:

(a) *As circunstâncias em que as palavras são proferidas devem ser apropriadas;*

(b) *A pessoa deve ter autoridade para executar o ato.*

³² Sobre as condições para a felicidade de um ato performativo, (1) tem de existir um procedimento convencional aceite com um efeito igualmente convencional, incluindo-se nesse procedimento a produção de certas palavras por certas pessoas em certas circunstâncias; (2) os participantes e as circunstâncias envolvidas têm de ser adequados aos procedimentos em questão; (3) o procedimento tem de ser executado corretamente e integralmente e; (4) os participantes devem assumir os pensamentos ou sentimentos associados ao procedimento em questão e ter a intenção de que o seu comportamento seja coerente com tais pensamentos ou sentimentos e a intenção deve concretizar-se em comportamentos futuros (Duarte, 2000:346).

Searle, por sua vez, apresenta uma taxonomia composta por cinco categorias de atos de linguagem: os **assertivos** (mostram a crença do locutor quanto à verdade de uma proposição: afirmar, asseverar, dizer, por exemplo: ‘*O meu carro é amarelo*’); os **diretivos** (tentam levar o alocutário a fazer algo: ordenar, pedir, mandar; por exemplo: ‘*Passa-me esse livro*’); os **comissivos** ou **promissivos** (comprometem o locutor com uma ação futura: prometer, garantir; por exemplo: ‘*Prometo que vou estudar*’); os **expressivos** (expressam sentimentos: desculpar, agradecer, dar boas vindas; por exemplo: ‘*Parabéns pelo prémio*’); e os **declarativos** (produzem uma situação externa nova: batizar, declarar, demitir, condenar; por exemplo: ‘*Está despedido!*’)³³.

Reconhecendo que a conversação é uma permanente transação de poder, uma negociação de lugares interacionais, a análise dos atos de fala é de suma importância. Atos de fala que envolvem perguntas, imposições, julgamentos, pedidos de desculpa ameaçam ora a face positiva ora a negativa dos envolvidos na interação face a face. Desta forma, inscreve-se uma interface dos Atos Ameaçadores de Face (FTA’s, aqui designados AAF) e a necessidade de se convocarem estratégias discursivas de delicadeza, como referimos anteriormente. A seguir, exemplificamos alguns atos ameaçadores das faces positiva e negativa do locutor e do ouvinte na interação verbal:

- 1) Atos ameaçadores da face negativa do ouvinte (por exemplo os atos diretivos, referentes à expressão de uma ordem, pedido)
- 2) Atos ameaçadores da face positiva do ouvinte (Ex: reprimenda, crítica, insulto);
- 3) Atos ameaçadores da face negativa do locutor (como é o caso dos promissivos: proposta, promessa)
- 4) Atos ameaçadores da face positiva do locutor (Ex: autocrítica, desculpa, confissão).

³³ Searle (1982) refere ainda uma subclasse constituída pelas declarações assertivas.

2.3. A Cortesia verbal e o género discursivo entrevista

Os estudos desenvolvidos à luz da Linguística Textual acentuam a centralidade da noção de género de discurso, que ocorre na perspectiva do “interacionismo sociodiscursivo”, revestindo-se de um papel fundamental na articulação entre fatores linguísticos e situacionais heterogéneos, associados a diferentes aspetos da organização discursiva. Situando-se em planos distintos, os géneros constituem uma categoria abstrata, enquanto os discursos realizados pelos interactantes são objetos empíricos situados numa determinada prática social, conforme coerções ditadas pelas atividades em que se inserem (Bronckart, 1996:111). Assim, os géneros correspondem a práticas de comunicação sócio-historicamente definidas, evoluindo incessantemente com a sociedade. Convém salientar que os géneros institucionalizados apresentam certo grau de estabilidade. Nesse sentido, na produção do discurso, inserido num determinado género, o falante recorre tanto a modelos já disponíveis no *arquitexto* (*processo de adoção*), quanto os adapta em função das suas representações acerca do contexto de produção e do conhecimento que tem em relação aos diferentes géneros (*processo de adaptação*) (Bronckart 2004 *apud* Pinto, 2008:257). O género discursivo apresenta, deste modo, além de aspetos previsíveis do próprio género, propriedades singulares e um estilo individualizado passíveis de serem estudados.

Na teoria de delicadeza linguística, Carreira (1994) acentua a função reguladora da delicadeza ligada ao contexto. A cortesia é, pois, sensível ao contexto, quer o contexto situacional quer o contexto mais amplo de que o género discursivo participa. No que se refere ao discurso na entrevista de seleção, este é específico enquanto subgénero do discurso da entrevista e exige vários mecanismos linguísticos conducentes aos objetivos dos interlocutores. Esta ideia é corroborada por Austin, no estudo dos atos de fala, ao defender que as condições de realização do discurso bem como o lugar de onde o sujeito fala são determinantes para a construção do sentido. Portanto, o locutor não é completamente dono da situação comunicativa, pois o efeito pode ocorrer à revelia da sua intenção. O fenómeno da apreensão, *uptake*, é que torna compreensível o significado e a força ilocutória de uma locução específica.

Desta forma, a língua concretiza-se nas práticas sociais e cognitivas historicamente situadas e, por consequência, o discurso é o resultado de uma ação linguística cujas fronteiras são, em geral, definidas por seus veículos com o mundo no qual ele surge e funciona, ou seja, os

enunciados discursivos são realizados em algum gênero textual que, por sua vez, a partir de uma noção de língua como atividade social, histórica e cognitiva, se constitui como ação sociodiscursiva.

Dos diversos níveis analíticos propostos por autores, no âmbito da produção do discurso, são conhecidos sete fatores da textualidade preponderantes no aspeto sociocomunicativo, propostos em Beaugrande (1980) e desenvolvidos em Beaugrande & Dressler (1981, *apud* Duarte, 2003): por um lado, um conjunto de parâmetros associados a circunstâncias de produção e de receção dos textos - fatores pragmáticos - (*intencionalidade, aceitabilidade, informatividade, situacionalidade e intertextualidade*)³⁴; por outro, *coesão (conectividade sequencial)* e *coerência (conectividade sequencial)*, entendidas como propriedades centradas no próprio texto, ou ainda que possibilitam a análise da produção verbal enquanto unidade textual, detalhando as relações de interdependência entre os enunciados.

Com efeito, o discurso permeia o enunciado realizado, efetiva e socialmente, com uma intenção – objetivo ilocutório - expressa de forma explícita ou implícita, e filiado a um discurso já estabelecido. Cada nova produção discursiva enraíza-se numa situação de comunicação, caracterizável por parâmetros diversos, dentre os quais, a área da atividade socioprofissional dos interlocutores e os papéis sociais que desempenham no momento da sua produção (Silva e Santos, 2011:2).

³⁴ **Intencionalidade** está ligada diretamente à intenção do locutor em construir um discurso coerente numa determinada situação comunicativa; por sua vez, **Aceitabilidade** relaciona-se diretamente com a expectativa do interlocutor. Consoante a instituição em que o discurso é produzido, circula e é reconhecido, a posição e o poder simbólico dos participantes, a relação entre eles, o assunto da interação são tolerados em maior ou menor grau de desvios, ruturas, reformulações, imprecisões. Assim, a situação da entrevista de seleção, por ser formal, caracteriza-se por menor tolerância dos interlocutores relativamente à aceitabilidade, ou seja, o discurso deve ser bem comedido para assegurar a coerência, coesão, aceitabilidade. **Situacionalidade** é responsável pela pertinência e relevância de um texto para uma dada situação sociocomunicativa em que os interactantes assumem lugares ou papéis sociais e simbolicamente regulados. já **Informatividade** designa a medida na qual as ocorrências de um texto são esperadas no plano conceitual e no formal. Quando um locutor apresenta um baixo grau de informatividade pode ter efeitos negativos sobre a atenção do alocutário, enquanto um discurso com elevado grau de informatividade potencia atenção do alocutário na sua interpretação. Por fim, **Intertextualidade** designa modos como a produção e receção de um texto dependem do conhecimento que se tenha de outros textos com os quais ele, de alguma forma, se relaciona (Duarte, 2003:87-88).

O sentido do discurso, isto é, a sua interpretação é alcançada por um conjunto de recursos que inclui a Teoria dos Atos de Fala, informação compartilhada, habilidade do ouvinte de fazer inferências e os princípios de conversação cooperativa com base nos estudos de Grice (1975).

O sujeito enunciador encontra-se sempre numa situação de ação de linguagem, isto é, enquanto instância particular de uma atividade de linguagem. Esta situação opera na produção discursiva mediante representações (mentais) que o enunciador constrói em relação aos parâmetros do contexto material ou físico (emissor, recetor, espaço e tempo da produção e receção do texto), relativamente aos parâmetros do contexto sócio-subjetivo (o lugar social da produção, o papel social do locutor, o papel social do alocutário e os objetivos) e, também, no que diz respeito aos conhecimentos disponíveis relativos ao conteúdo temático veiculado no texto.

A construção discursiva, o imaginário social e a autoridade institucional contribuem, portanto, para estabelecer a troca verbal. Caso os géneros do discurso não existissem e não fossem dominados, sendo necessário, para o efeito, criá-los pela primeira vez no processo do discurso, de construir livremente e pela primeira vez a cada enunciado, a comunicação discursiva mostrar-se-ia muito difícil. Por isso, é preciso compreender a existência da correlação mútua das influências entre a prática institucional e a realização do discursivo (Cf. Amossy, 2005:137).

Nesse âmbito, assumimos que sendo a língua um discurso e que discurso é uma prática social, os géneros do discurso também se configuram como práticas sociais, já que são formas tipificadas de discurso socialmente construídas e utilizadas para a realização de tarefas quotidianas mediadas pela linguagem.

2.4 Condições de produção e composição do género discursivo entrevista

“Comunicar, informar, tudo é escolha. Não somente escolha de conteúdos a transmitir, não somente escolha das formas adequadas para estar de acordo com as normas do bem falar e ter clareza, mas escolha de estratégias discursivas” (Charaudeau, 2006:39)³⁵.

³⁵ In Clara Araujo Vaz (2007:34)

Considerando que todas as atividades humanas estão relacionadas com a utilização da língua e que cada apropriação específica é condicionada por uma série de fatores como o domínio discursivo, as condições específicas e finalidades comunicativas, compreende-se que os enunciados apresentem configurações próprias, relativamente estáveis constituindo-se em diferentes géneros discursivos (Bakhtin, 2000: 279-280). Para este autor a noção de género dá conta de regularidade das produções linguísticas ('enunciados') de acordo com os contextos de produção (ou 'esferas de atividades') a que estão associadas (Coutinho, 2005:74). Por essa razão um género "tem alguns traços distintivos, prontamente identificáveis, que o opõem marcadamente a outros géneros" (Trask, 2004:87 *apud* Guimarães, 2010:47).

No entanto, não tencionamos, aqui, dar uma definição que consiga abranger todo o género entrevista, pois essas definições quase sempre são insuficientes em se tratando de géneros. Aliás, o estudo de Bakhtin (2000) sobre os géneros textuais consolidou uma nova noção deste conceito discursivo, extrapolando as definições tradicionais que o delimitavam no campo dos estudos literários. Segundo o autor, "o género do discurso não é uma forma de língua, mas uma forma de enunciado que, como tal, recebe uma expressividade determinada, típica, própria do género dado (Bakhtin, 2000: 312)".

Na mesma linha, Marcuschi (2006: 24 *apud* Guimarães, 2010: 47) defende que os géneros não podem ser concebidos como modelos estanques, nem como estruturas rígidas, mas como formas culturais e cognitivas de ação social, como entidades dinâmicas. Deste modo, os estudos mais recentes sobre géneros textuais apontam o carácter essencialmente flexível e variável do género, assim como a linguagem. Numa interação discursiva, os enunciados são construídos de acordo com as condições específicas e finalidades sociais através de determinado conteúdo temático, estilo de língua. Por essa razão, cada género apresenta características específicas a ter em conta. A violação de normas sociais não é questão de etiqueta social apenas, mas é um caso de adequação tipológica, que diz respeito à relação que deveria haver na produção de cada género do discurso (Marcuschi, 2003 *apud* Vaz, 2007).

No quadro de Interacionismo Sociodiscursivo proposto por Jean-Paul Bronckart (1999), o modelo de análise do discurso assenta no pressuposto de que a abordagem dos géneros depende da análise dos textos que deles participam ou atualizam, pois apenas os textos são empiricamente observáveis. Nessa esteira, Coutinho (2007) sistematiza a relação entre textos, géneros e

atividades da seguinte forma: os textos são representantes empíricos de atividades (sociais ou de linguagem); as atividades em que os textos se inserem preveem diferentes classes de textos – os gêneros; os gêneros correspondem a formatos relativamente estabilizados, elaborados pelas gerações precedentes e coexistentes, sob a forma de nebulosa, no espaço do “arquitexto³⁶” – constituindo-se sincronicamente como recurso disponível em situação de produção e/ou de interpretação textual. Nesta linha, Maingueneau (2004:108 *apud* Coutinho, 2005: 74) destaca como elementos caracterizadores dos gêneros, os seguintes: *finalidade, quadro espaciotemporal, estatuto dos participantes, suporte e organização textual*.

A produção de qualquer discurso mobiliza a representação que o locutor tem do contexto de ação e o seu conhecimento efetivo de diferentes gêneros, ou formas de comunicação. Assim, a produção discursiva, enquanto ação da linguagem, resulta de um funcionamento em interface, articulando o conhecimento da situação, o conhecimento do sistema dos gêneros de discurso e o conhecimento da língua (Coutinho, 2006:4).

Para perceber a importância dessa questão dos gêneros, Bakhtin (2000:303) refere que “são muitas as pessoas que, dominando magnificamente a língua, sentem-se logo desamparadas em certas esferas da comunicação verbal, precisamente pelo fato de não dominarem, na prática, as formas do gênero de uma dada esfera.” O domínio discursivo de ação social permite ao indivíduo assumir uma postura, de algum modo, crítica e responsável com relação ao seu papel na sociedade, e o reconhecimento do gênero em que é veiculado determinado discurso permite a criação de expectativas que facilitam o entendimento dos posicionamentos ideológicos dentro dos domínios discursivos nos quais se inserem.

Uma organização elementar da conversação pressupõe cinco características: a interação entre pelo menos dois falantes, a ocorrência de pelo menos uma troca de falantes, a presença de uma sequência de ações coordenadas, a execução numa identidade temporal e, por fim, o envolvimento numa “interação centrada” (Marcuschi, 2007 *apud* Guimarães, 2010:47).

Com efeito, toda a produção linguística se manifesta sob forma de texto. Os textos são (...) o único material a que tem acesso o observador – ou seja, os objetos empíricos à disposição

³⁶ Termo referente a diversas formas de recurso a outros textos, constituindo, deste modo, espécie de memória textual.

do linguista (Coutinho, 2006:2). Assim, analisar as entrevistas de emprego como material empírico é aceitar também lidar com a complexidade que lhes são inerentes, uma vez que “a complexidade caracteriza os objetos naturais, assim chamados por oposição aos objetos forjados laboratorialmente ou por abstração teórica” (*idem*).

As entrevistas são, deste modo, um fenómeno conversacional, na medida em que atendem aos parâmetros de uma conversação e ocorrem mediante uma planificação prévia. Saliente-se que, em função da relação estabelecida entre entrevistado e entrevistador, a entrevista pode tornar-se informal e não planificada, situação que não acontece com a entrevista de seleção.

Segundo Guimarães (2010:48), as conversas espontâneas (não planificadas) são marcadas por uma simetria quanto ao turno conversacional, ou seja, quanto à vez que cada interactante tem para falar, quanto à determinação do assunto conversacional. Já nas conversas não espontâneas ocorre uma assimetria, pois cada participante da interação conversacional ocupa uma posição diferente, tendo um dos participantes maior autonomia para ditar o assunto da conversa, outro para levá-la para uma direção desejada por ele. As posições dos participantes desse tipo de interação são desiguais. Entretanto, há que relativizar a questão da simetria e assimetria, se considerarmos que uma interação inicialmente classificada como simétrica pode ter momentos assimétricos. Embora as entrevistas sejam pré-pautadas, é importante lembrar que toda a interação verbal é passível de um certo nível de imprevisibilidade, cabendo ao entrevistador a habilidade de lidar com dados que fujam de uma expectativa inicial.

Em função disso, subscrevemos a ideia de que a entrevista é uma espécie de diálogo assimétrico, ou seja, dirigido por um dos participantes, cujo conteúdo compõe um todo, com elementos que caracterizam um texto, entendido como "ocorrência linguística falada ou escrita, de qualquer extensão, dotada de unidade sociocomunicativa, semântica e formal (Costa Val, 1991)³⁷.

Toda a conversa é complexa, porque explora conteúdos de natureza diversa e que funciona em diferentes níveis: análise interna, referente às regras que regem a coerência e a organização estrutural da conversa, e da psicossociologia da comunicação, conforme aponta Kerbrat-Orecchioni (1987: 1-2). A descrição das sequências linguísticas só ganha interesse

³⁷ Citado por Souza (1996:69)

quando for contextualizada, daí que os interlocutores são o foco das evidências linguísticas observáveis numa troca conversacional.

Nestas circunstâncias, a entrevista seria uma espécie de diálogo estruturado, composto de perguntas e respostas, que deve apresentar uma coerência, ou seja, uma continuidade de sentidos perceptível, não só entre a resposta e a pergunta formulada, mas também entre a sequência de perguntas: “Uma entrevista em que as perguntas ignorem completamente a fala anterior do entrevistado é tão incoerente quanto um texto cujas frases falem de coisas completamente desvinculadas” (Souza, 1996:70).

Revela-se importante, no presente estudo, analisar e interpretar as ocorrências de par adjacente, na materialização de perguntas e respostas utilizadas na gestão da interação. Os pares adjacentes são tidos como unidades mínimas dialógicas ou sequenciais (Sacks, Schegloff, 1973, *apud* Rodrigues, 1998: 92) compartilhadas na interação dos falantes. São exemplos destas, as sequências emparelhadas *pergunta-resposta*, *saudação-saudação*, *convite-aceitação*

Devido à sua predominância na entrevista, o par adjacente pergunta – resposta merecerá a nossa maior atenção. Embora estabelecida, basicamente, mediante uma relação isomórfica, nem sempre requer que a segunda parte seja sempre providenciada pela primeira parte, mas que se apresente como um modelo normativo de referência que fornece uma moldura para entender as ações com responsabilidade, daí constitui um elemento básico para a interação. Assim, a ação de responder é uma forma de interpretar a ação de perguntar, estabelecendo-se uma ação e um modelo de interpretação para ações subsequentes.

No estudo sobre as perguntas e respostas, Silva (2006) considera que a função da sequência pergunta - resposta não é somente coordenar os turnos, coordena as falas dos interactantes através da obrigatoriedade que se estabelece entre eles, no sentido de cooperar uns com os outros. Além disso, esse par “pode apresentar variados propósitos na conversação: servir como abertura de uma conversação; iniciar, manter ou mudar o tópico; fechar a conversação” (Silva, 2006: p. 263).

Com efeito, uma entrevista de seleção constitui um espaço onde os interlocutores se encontram com as finalidades distintas e com os papéis dos participantes definidos

institucionalmente, construindo-se assim uma relação de assimetria, na qual os indivíduos ocupam posições sociais e interacionais diferentes.

2.4.1 Subgênero discursivo entrevista de seleção

Qualquer situação de comunicação é determinada por uma prática social e que cada prática social está associada a um conjunto de usos linguísticos denominado *discurso* (o discurso religioso, médico, jornalístico, por exemplo). Cada discurso compreende um certo número de gêneros, que compreendem à diferenciação de práticas no quadro de prática social (Rastier, 1989, *apud* Coutinho, 2006:2). Por exemplo, a entrevista, não se trata de gênero único, contempla vários gêneros conversacionais associados a práticas sociais diferentes.

A entrevista é vista como um gênero que abrange diversos subgêneros como, por exemplo, a entrevista jornalística, a entrevista médica, a entrevista de emprego e outras. A semelhança entre esses diversos subgêneros está na estrutura caracterizada por perguntas e respostas, envolvendo pelo menos dois indivíduos; o papel desempenhado pelo entrevistador, que se caracteriza por abrir e fechar a entrevista, fazer perguntas, introduzir novos assuntos, orientar a interação; o papel do entrevistado de responder às perguntas, fornecendo as informações pedidas.

Convém referir que a entrevista de seleção constitui a técnica muito utilizada nas instituições. Trata-se de um processo de comunicação entre duas ou mais pessoas que interagem entre si e no qual uma das partes está mais interessada em conhecer a outra (a do entrevistado). Apesar do seu forte componente subjetivo e impreciso, a entrevista pessoal é a que mais influencia a decisão final a respeito dos candidatos. Acredita-se que o comportamento anterior do candidato é indicador da probabilidade do padrão do comportamento futuro.

Segundo Moura (2012:11), a entrevista de emprego, de que se ocupa este estudo, engloba diferentes tipos de entrevista em função de seu objetivo poder ser o de: recrutar, selecionar, acompanhar desempenho ou avaliar afastamento/distanciamento. Convém referir que a entrevista de seleção constitui, via de regra, a etapa final do processo de admissão, uma vez que a entidade

empregadora interessada por novos indivíduos para servirem à sua instituição faz, geralmente, um trabalho prévio de apreciação dos documentos dos candidatos.

Conforme a autora acima, um dos pressupostos para haver uma entrevista de seleção de pessoas é a solicitação, definição e alinhamento do perfil. Os profissionais da área de recrutamento podem fazer uso das seguintes técnicas: análise de currículo, entrevista, aplicação de testes, dinâmicas de grupo e exame médico específico. Este exercício tem como função filtrar dos vários candidatos os mais adequados para preencher as vagas. É que na verdade se as pessoas são diferentes e as empresas também, o princípio básico da seleção é de se buscar uma pessoa certa para o lugar certo.

Nas trocas verbais, um dos participantes tem o papel distinto ou institucionalizado de fazer perguntas, enquanto a outra parte deve esperar, para assumir o turno de fala, que uma pergunta ou questão lhe seja colocada.

Ao entrevistador, como foi dito anteriormente, cabe a função de determinar o assunto da conversa, que, por vezes, são temas constrangedores, ameaçadores das faces envolvidas, dependendo do tom que der à entrevista. O entrevistado é o foco da entrevista, pois é nele que se pretende avaliar. Deste modo, no nosso estudo, pretendemos perceber se a preservação das imagens dos interlocutores dependerá da forma de cooperação ou não entre os participantes no fluxo de eventos do contexto enunciativo.

2.4.2 Classificação das entrevistas

Na esteira de Edgar Morin, Medina (2004)³⁸, agrupa as entrevistas em duas tendências: espetacularização e compreensão (aprofundamento), sendo que cada uma apresenta suas subdivisões:

1) Subgêneros da espetacularização:

a) *perfil do pitoresco*: neste subgênero, é destacado o perfil humano de maneira caricaturada, privilegiando-se o sensacionalismo, ou seja, retrato de pessoas de destaque;

b) *perfil do inusitado*: em que a pessoa entrevistada é destacada por traços característicos, o que a faz passar por figura excêntrica, exótica;

c) *perfil da condenação*: aqui, a entrevista é ideologicamente marcada, traça-se um perfil do entrevistado como culpado. É muito recorrente no setor policial do jornalismo: a pessoa é condenada por seus atos, mesmo que essa condenação seja forçada;

d) *perfil da ironia “intelectualizada”*: nesta espécie de entrevista, acontece um modo de ironizar ideias e feitos da pessoa em foco, que pode ser percebida na seleção de frases, em possíveis contradições isoladas do contexto. Tudo isso faz com que a imagem da pessoa entrevistada seja distorcida, passando uma ideia negativa da figura.

2) Subgêneros da compreensão (aprofundamento):

a) *entrevista conceitual*: consiste na consulta a especialistas para se obter informações sobre determinados conceitos; o entrevistador, neste subgênero, detém o seu foco de atenção em questões e conceitos que ele acredita que o seu entrevistado possui conhecimento;

³⁸ A abordagem sobre a categorização dos subgêneros da entrevista em espetacularização e compreensão/aprofundamento de Medina revela-se pertinente, pois a entrevista de emprego é basicamente de compreensão/aprofundamento e está integrado no perfil humanizado.

b) *entrevista enquête*: neste tipo, a utilização de várias fontes que irão depor sobre um tema e a seleção das fontes ouvidas conta com o critério de aleatoriedade;

c) *entrevista investigativa*: este tipo de entrevista vai tentar ter acesso a informações ainda desconhecidas pelo jornalista, daí denominarem-se investigativas. Haverá, neste caso, uma preferência por assuntos de repercussão pública;

d) *confrontação – polemização*: neste tipo, o entrevistador tem a função de instigar um debate, detetando “ambiguidades e contradições que se estabelecem sobre o fato” (Medina, 2004:17); o entrevistador tem o papel de coordenar, sendo mediador e porta-voz de dúvidas de senso comum;

e) *perfil humanizado*: entrevista com o objetivo de penetrar no outro (entrevistado), na tentativa de compreender seus valores, sua história de vida, valores e comportamentos, não privilegiando aspetos condenáveis ou louváveis, mas sim aspetos verdadeiros.

A classificação acima, como vimos, contempla diversos tipos de entrevista, desde as que tendem ao sensacionalismo e ao espetáculo até as que partem de uma vontade de compreender atitudes, conceitos e comportamentos. O nosso estudo tem como enfoque o “perfil humanizado”, já que os entrevistadores procuram avaliar o comportamento, as competências, querem confirmar os conhecimentos informados nos currículos e apurar os candidatos com perfil compatível com as vagas disponíveis. Esse perfil depende do cargo (das atividades a serem realizadas) e da empresa (da cultura, da missão, dos valores da instituição). Deste modo, o entrevistador parte do pressuposto de que os comportamentos passados, vivenciados pelo candidato, podem ser indícios de comportamentos futuros.

Aqui, vale ressaltar que o discurso como prática social constrói-se de forma intersubjetiva. O conhecimento do mundo armazenado em modelos cognitivos dos falantes, ou conhecimento de natureza extralinguística, interage sempre com a informação linguisticamente expressa, no processo interpretativo que tende a otimizar a sua cooperação.

Para o efeito, na produção discursiva, os interlocutores utilizam várias estratégias para a preservação das suas faces, como a apresentação de sequências de justificação baseadas na

conjugação e conjunção ou *junção de vozes*, inscrevendo-se, assim, a *polifonia* de linguagem (Fonseca, 1992:50).

2.5 Gênero do discurso e polifonia enunciativa

O enunciado é pleno de tonalidades dialógicas, e sem levá-las em conta é impossível entender até o fim o estilo de um enunciado. Porque a nossa própria ideia – seja filosófica, científica, artística – nasce e se forma no processo de interação e luta com os pensamentos dos outros, e isso não pode deixar de encontrar seu reflexo também nas formas de expressão verbalizadas do nosso pensamento (Bakhtin, 2003: 298).

A formação de um gênero do discurso leva-nos necessariamente a pensar na voz que corporiza o texto, se seria apenas uma única voz ou múltiplas vozes, uma vez que o discurso produzido pelos falantes é repleto de outras vozes, explícitas ou não, fazendo ecoar ditos e pensamentos construídos socialmente ao longo da história (Vaz, 2007: 40). O enunciado é, assim, um elo na cadeia da comunicação discursiva e não pode ser separado dos elos precedentes que o determinam tanto de fora quanto de dentro, gerando nele atitudes diretas e ressonâncias dialógicas (idem: 300). Todos os nossos enunciados, inclusive os trabalhos científicos produzidos, são plenos de palavras dos outros, de um grau diverso de alteridade ou de assimilabilidade, de um grau variável de perceptibilidade e de relevância. Essas palavras dos outros trazem consigo a sua expressão, o seu tom valorativo que assimilamos, reelaboramos, e reacentuamos (Bakhtin, 2003: 295).

O sujeito do discurso é um sujeito composto de várias denominações. Ele é polifônico, uma vez que é portador de várias vozes enunciativas (*polifonia*). Ele é dividido, pois carrega consigo vários tipos de saberes, dos quais uns são conscientes, outros são não-conscientes, outros, ainda, inconscientes (Charaudeau & Maingueneau, 2004:458).

Nessas circunstâncias, o confronto de vozes é constitutivo do gênero do discurso devido ao seu caráter dialógico, sem o qual não há comunicação. As nossas ideias estão sempre em luta ou em consonância com os pensamentos dos outros, pois somos seres sociais. A polifonia, o fenômeno discursivo em que há a superposição de muitas vozes no enunciado, está na origem da

produção de um gênero do discurso, sendo parte integrante e fundamental na sua construção social:

O discurso é determinado ao mesmo tempo pela réplica não ainda dita, mas solicitada e já prevista. É assim em todo diálogo vivo. (...) A relação dialógica à palavra de outro no objeto, e à palavra de outro na resposta antecipada do interlocutor, sendo essencialmente diferentes (...), podem, no entanto, entrelaçar-se muito estreitamente.

(Bakhtin, 1978: 103- 105)³⁹

A polifonia constitui uma fonte de heterogeneidade no discurso e que resulta também da recíproca influência entre locutor e alocutário alicerçada na partilha do conhecimento de mundo (ou saber enciclopédico) e/ou das práticas sociais. Assim, com ancoragem na informação dada, opera-se a progressão discursiva através da introdução de informação nova, estabelecendo-se as relações de sentido.

Segundo Joaquim Fonseca (1992), um discurso institui ou constrói um sistema de referências (e de avaliações, explícitas ou implícitas, dessas referências) e instaura, ao mesmo tempo, uma dimensão ilocutória e/ou perlocutória dominante; a coerência e coesão (esta é explicitamente revelada através de marcas linguísticas) é dimensão fundadora de qualquer discurso, tanto na sua produção e descodificação.

Para o autor, a heterogeneidade do discurso reporta-se na conjugação de múltiplas vozes que podem ser distinguidas em dois eixos: o primeiro perspectiva o discurso como uma unidade globalmente dominada pela correlação *Eu-Tu* (Locutor e Alocutário); o segundo eixo de análise permite o estudo de aspetos subjacentes no discurso, como os fenómenos relativos às repetições, a convocação da saberes gerais consubstanciados em aforismos, lugares comuns (os *topos*) e que permitem convocar uma pluralidade de vozes.

Desse modo, o gênero discursivo entrevista é caracterizado por contraposições entre momentos temporais (o tempo da narração, o “Então” em contraponto com o “Agora” do momento da enunciação); atitudes modais de distanciamento ou de adesão aos estados de coisas sucessivamente configurados; atitudes e avaliações axiológicas a respeito de estados de coisas e valores; dimensões acionais (direta ou indiretamente realizadas), nomeadamente elogio, crítica/censura, persuasão, dissuasão; a voz do locutor e a voz de outros, que ele (o locutor) põe

³⁹ Citado por Jacqueline Authier-Revuz (2011:10).

em cena – no que consuma um eixo de *polifonia*, particularmente forte e diferenciada; avaliações e atitudes aplicadas a estas vozes; o teor argumentativo de todo o discurso serve de vários movimentos contra-argumentativos e refutativos, e as sucessivas sequências de asserção seguidas de justificação que se verificam em alguns enunciados e em algumas das articulações entre enunciados e entre macroestruturas.

Com efeito, o ato enunciativo é palco de exercício de influência, ou seja, toda a unidade de sentido pode estar relacionada com a outra. O Outro revela-se importante na constituição do sentido, por isso na construção do discurso são convocadas uma multiplicidade de vozes, consciências independentes – processo classificado como *polifonia* - responsáveis pelas diferentes perspectivas, pontos de vista, posições ideológicas que constituem um enunciado (Rossato e Méa, 2004:182-185).

Depois desta exposição, convém explicitar a forma como foi operacionalizada ou conduzida esta pesquisa.

3. Metodologia de pesquisa

A construção do conhecimento científico apresenta uma estrutura triádica, materializada em três atos epistemológicos: a *rutura com o senso comum*, a *construção* e a *constatação* (Gaston Bachelard, 1986:14-17)⁴⁰.

No presente capítulo focalizaremos questões teórico-metodológicas relacionadas com o enquadramento da pesquisa científica, bem como os procedimentos para a sua materialização.

3.1. Âmbito teórico-metodológico

As investigações desenvolvidas no âmbito da língua em funcionamento podem ser desenvolvidas de formas diferentes, consoante a natureza ou procedimentos da linha de pesquisa. O presente estudo, inserido no quadro semântico-pragmático e desenvolvido com o intuito de verificar o comportamento linguístico subjacente ao processo de interação no género discursivo *entrevista de emprego*, constitui uma abordagem qualitativa, que é vantajosa pelo facto de trabalhar “com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço de relações, de fenómenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (Minayo, 2002:22), pelo que o mais importante acima de tudo é o aprofundamento do fenómeno em estudo. A partir do estudo exploratório de casos de troca conversacional, sendo que a unidade de análise principal deste estudo foram os enunciados das interações desenvolvidas pelos interlocutores (entrevistador e entrevistados). O modelo que se teve por base confluuiu na chamada Análise do Discurso que designa “um certo modo de apreensão da linguagem”, visando “articular sua enunciação sobre um certo lugar social” (Maingueneau, 1998: 43).

Nesse sentido, realizamos um estudo de caso na Universidade São Tomás de Moçambique (USTM) e no Instituto de Formação de Professores (IFP), instituições vocacionadas para o ensino embora em níveis e perspetivas de formação diferentes. Assim, o nosso interesse é perceber os fenómenos discursivos que permitem a preservação da *ordem* nas trocas conversacionais entre interlocutores com “papéis interacionais” (Kerbrat-Orecchioni,

⁴⁰ Citado por Carla Aurélia de Almeida (2012:23)

2004:16) assimétricos na entrevista de seleção e demonstrar o poder da linguagem com base nas estratégias discursivas de que os interlocutores se socorrem na produção enunciativa. Desse modo, no capítulo da “Introdução” do presente trabalho, foram elaboradas hipóteses que orientaram o desenvolvimento da investigação sobre os elementos linguísticos circunscritos numa entrevista.

A testagem dessas hipóteses iniciais foi possível com base na observação direta levada a cabo nas duas instituições indicadas onde a interação verbal se desenvolveu, permitindo que constituíssemos *corpora* suficientemente ricos e pertinentes para o desenvolvimento do estudo pretendido. Para tanto, gravamos em áudio as interações conversacionais entre os entrevistadores e os entrevistados, sem qualquer interferência do pesquisador. Os entrevistadores da USTM eram três docentes vinculados na mesma instituição e membros da direção, dos quais um doutorado e dois mestres. Já para IFP acompanhamos as entrevistas de um júri composto também por três docentes-entrevistadores, dois com grau acadêmico de licenciatura e um mestrando em Psicologia de Educação na Universidade Pedagógica de Moçambique. Os entrevistados da USTM (10) concorriam para a docência, uma vez que se tratava do início do ano escolar. Estes foram os pré-selecionados a partir do concurso documental em carta fechada. No entanto, os entrevistados do IFP (25) candidatavam-se para o ingresso nesta instituição de preparação psicopedagógica com a duração de um ano, findo o qual eles têm a colocação no mercado de emprego garantido. Os aprovados celebram contratos com o estado, em particular o Ministério de Educação. Saliente-se que estes candidatos graduaram os níveis básicos (10ª classe) e médios (12ª classe), tendo sido submetidos ao Exame Escrito Nacional e só os pré-selecionados deste exame são submetidos à entrevista para a seleção final.

Assim, as entrevistas que compõem este estudo foram gravadas em contexto e transcritas através do sistema de notação ortográfica. A autorização para fazer a gravação das entrevistas para efeitos de investigação foi possível a partir da apresentação de uma Declaração passada pela Universidade Aberta, uma vez que a pesquisa incitada constitui uma Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Estudos Portugueses Multidisciplinares desta Instituição. Por razões éticas, os entrevistados e os entrevistadores não foram identificados.

A nossa amostra foi constituída e, para efeitos de análise, selecionamos 4 entrevistas da USTM, devido ao tipo de linguagem e ao caráter cortês que caracteriza as interações, enquanto,

para IFP, selecionamos 2 textos/entrevistas, uma vez que os interlocutores demonstraram menos exercício de elaboração discursiva, ou seja, menor preocupação de preservação das faces no ato interacional.

A delimitação e a constituição do *corpus* permitiu que encontremos indícios a respeito da preocupação com a face por parte dos interlocutores e da escolha de determinadas estratégias para lidar com uma situação ameaçadora devido à invasão, no desenrolar da interação, de “território” do Outro (Carreira, 1994:108). Assim sendo, passamos à apresentação sumária dos procedimentos seguidos na materialização desta pesquisa.

3.2 Descrição sumária da metodologia

Para o alcance dos objetivos esperados, a constituição dos *corpora* para a investigação passou por seguintes fases:

- desenvolvimento de um amplo estudo bibliográfico sobre teorias pragmáticas que tratem do comportamento verbal em interações sociais, em particular, a análise da construção da imagem social dos envolvidos na interação face a face, tendo em conta fatores como poder, distância social e normas de conduta impostas pela sociedade;
- conceituação e caracterização do gênero discursivo “entrevista”;
- definição de critérios para a seleção de material linguístico a analisar, de acordo com os objetivos iniciais do trabalho;
- a procura e recolha de material linguístico, do âmbito específico do discurso dos interlocutores nas entrevistas de seleção;
- a seleção do material linguístico considerado relevante para a análise pretendida e subsequente constituição dos *corpora*;
- a organização final dos *corpora*;

- análise dos fenómenos linguísticos de preservação e ameaça das faces dos envolvidos na interação; observação das estratégias de cortesia/delicadeza⁴¹ (Brown e Levinson, 1987), utilizadas ou não pelos interactantes;
- apresentação dos resultados da análise.

A seguir às amostras de interação conversacional entre os interlocutores, provenientes da transcrição mencionada, será analisada qualitativamente⁴² a multidimensionalidade da linguagem. Neste quadro se inscrevem a *figuração* ao serviço da *estratégia de acomodação discursiva* particular que enformam os enunciados do material empírico, a face e as manifestações linguísticas de cortesia, a polifonia discursivo-textual, a performatividade da linguagem, a sequência de justificação, a forma como a pergunta elaborada exerce controlo sobre a resposta e o domínio do implícito na interação discursiva.

⁴¹ No Português do Brasil usa-se o termo “polidez” como equivalente a “cortesia”.

⁴² Importa referir que, em conformidade com o nosso estudo, não nos interessamos em analisar maior número de entrevistas, pois, como refere Minayo (2002:34), “a representatividade da amostragem na pesquisa qualitativa não é numérica como na pesquisa quantitativa”. Interessa-nos observar o comportamento linguístico dos interlocutores nas conversas desencadeadas.

4. Uma proposta de análise linguística do discurso realizado em situação de entrevista de seleção

A teoria e os dados são inseparáveis e mutuamente enriquecedores para o estudo. A Análise Interacional baseia-se nas rotinas conversacionais ou nas estratégias discursivas usadas no cotidiano em diferentes contextos interacionais.

Nesse âmbito, o enfoque analítico desta investigação está na descrição dos fenômenos discursivos que permitem a preservação da *ordem* nas trocas conversacionais entre interlocutores com “papéis interacionais” (Kerbrat-Orecchioni, 2004:16) assimétricos na entrevista para admissão às vagas disponíveis bem como na demonstração do poder da linguagem com base nas estratégias discursivas de que os interlocutores se socorrem na produção enunciativa.

Para a fundamentação da presente análise das interações de natureza eminentemente discursiva, será convocado um amplo conjunto de propostas analíticas desenvolvidas no âmbito dos quadros problemáticos e correntes teóricas de domínio semântico-pragmático.

Analisar uma interação verbal como prática sociodiscursiva situada historicamente é investigar de que maneira as pessoas utilizam e o que fazem com as palavras ao se envolverem em atividades quotidianas mediadas pela linguagem. Para que isso ocorra, é necessário observar as regularidades e consistências que moldam as práticas sociais e seus gêneros dentro das comunidades discursivas, analisando seus propósitos comunicativos, as diversas relações interpessoais de poder e de interesses estabelecidas, suas estratégias discursivas tendentes ao equilíbrio relacional ou para a preservação das faces dos interactantes. Essa abordagem permite-nos compreender, ainda, que uma produção verbal pode estar relacionada polifonicamente a outras vozes convocadas para legitimar ou suportar o discurso do enunciador.

4.1 Regularidades discursivas nas sequências de abertura e de fecho

Sendo “na e pela linguagem que o homem se constitui como sujeito; porque só a linguagem funda realmente na sua realidade, que é a do ser, o conceito de ego” (Benveniste, 1992:50), os interlocutores, no processo conversacional, estabelecem uma relação dialógica em

que ambos adaptam continuamente suas enunciações às necessidades do Outro e do contexto em que se desenrolam. Assim, cada ato de fala influi diretamente no desenvolvimento sucessivo da interação, determinando as futuras ações dos interlocutores no evento comunicacional, uma troca verbal, que se preza pela manutenção de acordos firmados através de contínuas negociações.

O género discursivo entrevista de emprego baseia-se em convenções do tipo ‘jurídico’, impõe regras na fala como condições de realização, configurando, portanto, uma relação discursiva assimétrica, uma vez que os papéis dos interlocutores são distintos. A assimetria interacional relaciona-se não só com as funções dos interlocutores na situação comunicativa, mas principalmente com seus papéis sociais e suas características individuais. Em função disso, as ações dos entrevistados são comedidas pois reconhecem que o seu interlocutor, o entrevistador, tem poder de decisão para sua seleção. Mesmo assim os entrevistadores, embora revestidos dum papel distinto e institucionalizado, também organizam criteriosamente o seu discurso com um “grau de ritualização” verbal ao serviço de equilíbrio relacional, parte integrante do *trabalho de figuração*⁴³ (ou “face work”) (Goffman, 1974) dos comportamentos de interação.

A ritualização das práticas discursivas revela-se como um saber de uma “política de uma conversação” (Gumperz, 1989:128) que determina o que os interactantes dizem em função da situação de comunicação na qual a cortesia se reveste de grande importância na gestão da relação instituída na interação (Almeida, 2009:46).

Deste modo, cada ato de discurso, em certas circunstâncias e graus diversos, tem na interação um carácter intrinsecamente ameaçador, pois age sobre o alocutário e, na dinâmica interacional, é suscetível de diferentes interpretações, sendo a cortesia importante nas estratégias discursiva que visam estabelecer um “equilíbrio interlocutivo” (Kerbrat-Orecchion, 1989:160; cf. também Almeida, 2009:46). Por essa razão, no ato verbal, os interlocutores mobilizam um conjunto de práticas sociais e cognitivas contextualmente situadas e aprovadas e o seu discurso permeia enunciados realizados - efetiva e socialmente, com um objetivo ilocutório -, tendo em conta os papéis sociais que desempenham no momento da sua produção (Silva e Santos, 2011:2).

⁴³ A “figuração” ou “trabalho de face (*face-work*)” – relativa à tudo o que uma pessoa empenha para que suas ações não façam ninguém perder a face, incluindo ela própria – está ligada à noção de “ritualização” das atividades discursivas (Goffman, 1974:17). O autor fundamenta o *trabalho de figuração*: “Eu emprego o termo ritual porque se tratam de atos cuja componente simbólica serve para demonstrar o quanto a pessoa que age é digna de respeito ou quanto ela estima que os outros são dignos dele” (*idem*, p.21).

A entrevista de emprego desenvolve-se através de trocas verbais: o entrevistador, com o papel de avaliar os requisitos dos candidatos para, posterior, admissão na instituição, procura manter o equilíbrio interacional, ao colocar os seus entrevistados - que procuram mostrar a sua face positiva com a finalidade de ser contratados - e o seu bem-estar no centro da atenção e da sua preocupação. O entrevistador é responsável por *abrir e fechar* a entrevista, fazer perguntas, introduzir novos assuntos, orientar a interação; por seu turno, os entrevistados têm o papel de responder às perguntas, fornecendo as informações pedidas.

Assim, começaremos por analisar a sequência iniciativa de *saudação*. Estando integrada em todas as culturas como componente verbal da interação social, a saudação realiza-se por meio de fórmulas, de estruturas consolidadas e de uso estritamente convencional. Isto é, a saudação faz parte de um “determinado cerimonial generalizado” dos membros de uma determinada comunidade que devem pautar o seu comportamento (verbal ou não verbal), constituindo, deste modo, um “ritual institucionalizado” (Rodrigues, 1998: 94). A função social deste ato é criar laços entre as pessoas e dar início à interação conversacional. É um ato adornado de multimodalidade na realização linguística que reflete as relações entre os falantes através da escolha do registo de língua e da forma de tratamento utilizada.

As entrevistas analisadas, no presente estudo, testam uma manifestação ritualizada das interações (Goffman, 1987: 22-28) na receção respeitosa e convite para que o interlocutor se sente - “por favor, sente-se, pode sentar-se” - antecedida por uma saudação com duas vezes de elocução “Bom dia”, e não com uma única vez de elocução (por exemplo *Olá! Viva! Oi!*) como acontece em outros contextos interacionais. A saudação do locutor confirma o contacto ou ligação social e, geralmente, para o equilíbrio interacional, o interlocutor adota um comportamento similar ao do seu locutor, opção esta que releva do próprio carácter ritual da interação verbal. A coocorrência da forma injuntiva (Carreira, 1994) com a expressão “por favor” visa prevenir que o pedido formulado seja expresso de forma rude. Trata-se de uma estratégia de delicadeza negativa para preservação de bom ambiente interacional e evitar a ameaça da face negativa.

Em resposta à saudação, os entrevistados realizam um ato verbal de agradecimento⁴⁴, “obrigado”, “muito obrigado”, atestando a afirmação de Goffman de que a interação conversacional supõe da parte dos participantes um empenhamento conjunto – “interação focalizada” (Goffman, 1974a: 9) – e uma orientação mútua e/ou “ratificação recíproca” (*idem*).

O *agradecimento dos entrevistados* constitui um ato de linguagem com valor de recepção, aceitação, e de valorização da oferta realizada pelo entrevistador, pelo que se inscreve no âmbito das estratégias de delicadeza ou gestão das faces, estando ao serviço da valorização da face positiva do alocutário (neste caso, o entrevistador), tendo ainda em vista a minimização dos conflitos e dos confrontos potenciais (Almeida, 2009:46), conforme se pode observar nos seguintes extratos das entrevistas:

E1

– *Com licença, boa tarde!*

– *Boa tarde. Por favor, sente-se (apontando a cadeira). Como está?*

– *Estou bem, obrigado.*

E2

- *Por favor, pode sentar.*

- *Muito brigado.*

⁴⁴ Saliente-se que nos atos comunicativos interpessoais, as expressões de cumprimento ou pré-sequências conversacionais são muito frequentes visto que o locutor procura evitar a divergência do alocutário, uma atitude discordante à sua imagem ou mesmo a sua antipatia. São atos linguísticos rituais de natureza expressiva que têm por finalidade prevenir as ameaças à face do locutor. Por outro, o “agradecimento” é um ato que consiste na expressão de um estado psicológico de gratidão por alguma ação realizada pelo interlocutor, variando em grau e em registo. Para tal, os falantes recorrem a expressões como: “Obrigado/a; Muito obrigado/a; MUITÍSSIMO obrigado/a; obrigadíssimo; Estou muito/profundamente agradecido/a; Nem sei como agradecer”. No registo escrito, usam-se seguintes expressões: “com os mais sinceros agradecimentos; Profundamente grato/a”; ou ainda: “Antecipadamente grato/a...” Num modo mais indireto, é frequente: “... não o teria conseguido sem a tua ajuda”. Em resposta ocorrem expressões como: “foi um prazer..., foi com muito gosto..., disponha...” No registo mais coloquial: “Bem haja; Deus lhe pague”. Muitas destas fórmulas, no registo oral, obtêm como resposta: “De nada; Não tem de quê! Não há de quê! Ora essa!” que constituem estratégias de minimização, evitando que o locutor continue a agradecer.

E4

- *Com licença, boa tarde!*

- *Boa tarde. Por favor, pode sentar. Como está?*

- *Obrigada.*

E6

- *Boa tarde.*

- *Boa tarde, obrigado! Queira sentar-se, por favor.*

Na verdade, “os comportamentos dos interactantes são inteiramente determinados pela relação interlocutiva, e o tratamento dos objetos de discurso pela natureza daqueles que participam face a face na troca verbal” (Kerbrat-Orecchioni, 1989 *apud* Almeida, 2012:107). Os interlocutores realizam “atos de deferência” (Goffman, 1974a) ou rituais de acesso ou de ratificação: as *saudações*, que servem para pôr em contacto os indivíduos, realizam, simultaneamente, “um movimento retroativo – relativo à relação interpessoal - e projetivo – respeitante ao encadeamento discursivo que elas abrem” (Almeida, 2012:109). Assim, a harmonia discursiva enraíza-se na preservação do estatuto do Outro, no reconhecimento que faz sentido agradecer e que é ritualmente necessário retribuir, sob uma forma ou outra, no decurso da troca conversacional.

A sequência de troca de cumprimentos, realizada por enunciados “Boa tarde” e, a posterior, oferta “sente-se”, “pode sentar”, é considerada analiticamente o núcleo central da (macro)sequência de abertura. A função social deste ato é o reconhecimento, pelo falante, do benefício de uma ação ou oferta realizada por uma outra pessoa. Este valor simbólico é encarado como algo sagrado, cujo desrespeito pode desencadear reações emocionais que possam influenciar na satisfação dos objetivos previamente definidos pelos interactantes, pois, como refere Preti (2002: 54), “a perda da face, em geral, pode levar a uma situação tensa e comprometedora da situação”.

Nesse sentido, o valor injuntivo, em “sente-se”, “pode sentar” é fortemente atenuado pelo uso da expressão “por favor” e pelo uso do verbo modal volitivo “querer” (Carreira,

1994:111), em “queira sentar-se”, que coocorre também com a forma “por favor” para intensificar o pedido ao nível do objetivo ilocutório e, sobretudo, da realização perlocutória do ato.

A produção destas sequências linguísticas – saudações com formas injuntivas mitigadas - permite a evitação da ameaça às faces dos entrevistados, o que revela uma estratégia de delicadeza positiva, pois o locutor respeita a territorialidade do Outro e evita situações que possam impedir uma interação satisfatória.

A ordem sequencial fixa da abertura é também estabelecida no ato de fecho da conversa:

E1

– *Bom, queríamos, neste momento, agradecer por esta conversa. Caso tenha alguma questão pode colocar.*

– *Não, agradeço eu.*

– *Então, caso seja selecionado, receberá a nossa ligação.*

– *Obrigado.*

– *É tudo, senhor P... Pedimos que nos chame a candidata S...*

– *Tudo bem, adeus! Continuação de bom trabalho.*

– *Felicidades, até aproxima!*

Através destes extratos, percebe-se que, na estrutura de conversação, existem *regras convencionais*, já que a fase da saudação precede a fase de desenvolvimento das ocorrências de temas que centraram a atenção dos interactantes num “empenhamento temático” e a fase da “desaceleração” - – *Bom, queríamos, neste momento, agradecer por esta conversa. Caso tenha alguma questão pode colocar.* / – *Não, agradeço eu.* / – *Então, caso seja selecionado, receberá a nossa ligação.* / – *Obrigado.* – seguida de “despedida”. Segundo Ventola, este saber existe sob forma de *regras convencionais* e de padrões estereotipados de comportamento que os falantes interiorizam (Ventola, 1979:274 *apud* Almeida, 2012:109).

Observemos o seguinte exemplo:

– *É tudo, senhor P... Pedimos que nos chame a candidata S...*

– *Tudo bem, adeus! Continuação de bom trabalho.*

– *Felicidades, até a próxima!*

As presentes sequências discursivas realizadas no momento de fecho/despida revelam o efeito do encontro bem-sucedido na relação entre os participantes. É desta forma que diversos autores referem que os atos de discurso que ocorrem regularmente na abertura e no fecho são *atos rituais* no sentido em que constituem *rotinas verbais*.

As *formas de rotinas verbais* fazem parte do “conhecimento de senso comum das estruturas sociais”, revelando “a capacidade para identificar e diferenciar situações de comunicação estandardizadas com propósitos repetitivos e a sua própria associação com os meios linguísticos rotinizados que são necessários para os dominar” (Coulmas, 1979 *apud* Almeida, 2012:110). Para Coulmas, as *formas de rotina* de que se socorrem os falantes constituem “modos de falar” e apresentam as seguintes funções:

- *Regular as situações emocionais;*
- *Reduzir a complexidade da interação social;*
- *Facilitar os processos de decisão na seleção dos meios comunicativos;*
- *Organizar as reações à situações sociais;*
- *Construir um meio para definir as relações sociais e o estatuto social relativos aos comunicadores.*

Assim, no género discursivo entrevista de seleção, a interação verbal é regida por regras e convenções que determinam a estruturação da conversa em três macro-momentos como *saudação*, *empenhamento temático* e *despedida*. As rotinas linguísticas de abertura e de fecho revelam-se instrumentos de cortesia. Constituem meios para reduzir o risco da ameaça da face (Laver, 1989: 289 *apud* Almeida, 2012: 112). O elevado nível de padronização social que caracteriza a abertura e o encerramento conversacionais ocorre dentro das normas interacionais envolvidas na situação de comunicação e encontra a sua explicação no tratamento dos atos ameaçadores das faces FTA's - *face threatening acts* - (Brown e Levinson, 1987).

Nesse exercício de minimização da tensão social ao serviço do equilíbrio relacional, os interactantes caracterizam-se por dois pontos de vista: *um defensivo* com o objetivo de preservar

a própria face, e *um protetor*, uma preocupação em preservar a face do Outro. As práticas discursivas de preservação da face (*face work*) são simultaneamente defensivas e protetoras, porém, em algumas situações enunciativas tendem a ser mais defensivas ou mais protetoras. Como tal, é notável nas entrevistas de emprego que, ao salvar a face do Outro, se procure cuidar de não perder a própria face e, ao preservar a própria face, se esteja atento ao risco de ameaçar a face alheia.

Nessas circunstâncias, é importante refletirmos sobre expressões usadas com intuito de mitigar imposições/contrariedades no interlocutor, atentar nos mecanismos de cortesia verbal que ocorrem no ato de perguntar, associando as formas linguísticas à intenção pragmática.

4.2. Perguntar não ofende: atos de cortesia negativa

De acordo com Conceição Carapinha Rodrigues (1998), a pergunta enquanto força ilocutória está diretamente veiculada através da estrutura interrogativa. O estado psicológico do locutor ao realizar o ato de perguntar também expressa o desejo/vontade/querer de que o alocutário faça algo, ou seja, também exprime uma vontade volitiva.

Na verdade, qualquer ato diretivo põe em jogo enunciados que se relacionam com interesses do locutor, já que será este o grande beneficiado com a satisfação do seu pedido. Contudo, no caso das entrevistas de seleção é sobretudo o alocutário que parece beneficiar com enunciação da resposta. Neste contexto particular, o interesse em conseguir obter a informação pedida redundava em favor do alocutário. Mesmo assim os entrevistadores escolhem a categoria das *estratégias de cortesia negativa* na elaboração das perguntas. Esta estratégia é normalmente utilizada em situações mais delicadas que acarretam grandes riscos de face sobretudo, para o entrevistado, daí a interação entre entrevistador e entrevistado requerer um trabalho linguístico mais complexo, conforme se depreende nos seguintes enunciados:

E1

– *Então, senhor ..., podia dizer-nos porque optou em se candidatar para a USTM.*

Através desta sequência discursiva, o entrevistador usa expressões que permitem evitar uma pergunta direta (ou seja, mais descortês). Ele encara esta pergunta como uma atitude hipoteticamente ofensiva face à imagem do entrevistado. Como o locutor interpela o seu alocutário com o receio de estar a atrapalhar, a exigir demais, podendo ser julgado mal, enquanto o desejo é de não querer ver a sua imagem danificada socialmente, procura neutralizar, de modo harmonioso, essa posição de possível desequilíbrio através de uma produção discursiva cortês. O entrevistador adota o tratamento “senhor” para demonstrar respeito pelo entrevistado, uma evidência do reconhecimento da importância do Outro, no momento da invasão do território pessoal. Na linha de Brown e Levinson (1987), que tratam apenas a polidez como algo estratégico, racional e elaborado pelos indivíduos quando pretendem estabelecer a harmonia interacional, podemos dizer que o entrevistador consciente que o sucesso da interação vem da harmonia escolhe a forma polida “podia dizer-nos”. Mesmo que o conteúdo de suas falas seja ameaçador, procura usar de polidez para não ver as faces envolvidas na interação tão ameaçadas.

Desse modo, o confronto e a ameaça das faces fazem-se presentes na entrevista, assim como os momentos de cooperação, de preservação da própria imagem e da imagem do outro. Por outro, cada participante da interação, entrevistado e entrevistador, pretende ver as suas faces mantidas. O entrevistador, como desempenha um papel institucional, tem a sua imagem social (face) em constante ameaça, devido à sua exposição. Manter a face, para o entrevistador, é mostrar profissionalismo, garantir confiança no seu trabalho. Porém, por vezes, a harmonia interacional é impossível de ser mantida, e os interactantes ameaçam as suas próprias faces, as do seu interlocutor, e de outros “atores sociais” (termo de Erving Goffman) que surgem referidos na interação, sobretudo, quando entrevistador e entrevistado estão empenhados em desenvolver o tópico conversacional da entrevista. Observemos o seguinte exemplo:

E2

- *Consta-nos que o senhor ...já não trabalha na UEM. Podia explicar as razões de não continuar a dar o seu contributo para esta instituição.*

- *Desculpe, talvez não fosse muito ético falar sobre o que aconteceu comigo naquela instituição...*

- *Por favor, esteja a vontade...*

Nestas sequências discursivas subjaz uma ameaça à face negativa do seu entrevistado pela invasão do território pessoal. O entrevistador utiliza uma forma de tratamento respeitosa, “senhor”, demonstrando respeito para com a face negativa do entrevistado. A pergunta é elaborada de forma modalizada, isto é, através do uso do verbo modal “poder” no Pretérito Imperfeito do Indicativo - *Podia explicar as razões de não continuar a dar o seu contributo para esta instituição* – assiste-se à modalização do que é referido no conteúdo proposicional expresso no ato de pergunta, o qual é potencialmente ameaçador da face do entrevistado, constituindo uma ameaça à face negativa deste último. Em reação, o entrevistado tende a não respeitar o Princípio de Cooperação e as máximas que o constituem, procurando evitar transmitir a quantidade de informação requerida pelo entrevistador: “Desculpe, talvez não fosse muito ético falar sobre o que aconteceu comigo naquela instituição”. O desrespeito da Máxima de Quantidade visa a preservação tanto da face do candidato como da instituição em causa, a UEM. Esta evidência de tentativa infrutífera da não colaboração ao pedido formulado pelo locutor desencadeia-se de forma cortês.

Para Goffman (1973), a “desculpa”, “justificação”, e “súplica” constituem facetas da “atividade reparadora” (idem: 140), “três movimentos rituais no diálogo reparador” (idem: 197) que visam minimizar os atos de ofensa ou desacato em algo aceitável. Nesse sentido, o entrevistado apresenta uma desculpa explícita - “desculpe” - na tentativa de manter sua face mesmo que isso ponha em causa a qualidade informativa da entrevista.

O candidato opta pela cortesia negativa ao evitar comentar sobre a sua antiga empresa “*talvez não fosse muito ético falar sobre o que aconteceu comigo naquela instituição...*”. Não falar sobre a sua relação com a antiga companhia constitui uma maneira menos ameaçadora das faces, uma vez que tenta preservar o seu território (face negativa) e, indiretamente, a face negativa da instituição onde trabalhou anteriormente.

Nesta interação dos interlocutores percebe-se uma ordenação sequencial do discurso, uma constelação de interdependência de enunciados que nos conduzem a uma análise do par “Pergunta – Resposta”.

4.3 O Par Pergunta e Resposta como unidade conversacional prototípica da entrevista

A comunicação interpessoal pressupõe uma capacidade de ação de cada indivíduo, que “deve estar apto a influir no desenvolvimento sucessivo da interação”, uma vez que cada ação do locutor constitui uma premissa das ações realizadas posteriormente pelo seu interlocutor, isto é, a interação verbal é uma “espécie de retroação” sobre os sujeitos implicados (Favero, Andrade & Aquino, 2000: 3). O discurso ocorre, deste modo, como um processo interativo fundado na manutenção de acordos firmados por meio de negociações entre os participantes.

No caso vertente da entrevista de seleção, os participantes assumem “identidades discursivas associadas ao dispositivo conversacional” (Zimmerman *apud* Almeida, 2012: 27), já que realizam tarefas específicas de perguntar e responder. A partilha das convenções conversacionais pelos participantes é determinante para o alcance dos fins comunicativos. Nesse sentido, é importante analisar a relação entre pergunta e resposta, pois constitui uma unidade conversacional prototípica deste género discursivo, como refere Lampropoulou:

(1) the interviewee's turn is understood in relation to the interviewer's previous turn, (2) interviewee's response is seen as a social action, not just as an expression of their internal state, and (3) both the interviewer and the interviewee orient to conventional understanding of the purpose and conduct of interviews⁴⁵.

(Lampropoulou, 2012: 1208)

Assim, os direitos dos participantes não são os mesmos, uma vez que assumem posições assimétricas: o entrevistador faz as perguntas⁴⁶ e oferece, em seguida, o turno ao entrevistado, condicionando, deste modo, a participação no diálogo.

No quadro da atividade ilocutória, uma verdadeira pergunta é definida como sendo um pedido de informação. Um locutor ao formular uma pergunta pressupõe que o seu alocutário esteja em posse da informação e disposto a partilhá-la consigo (Rodrigues, 1998: 22).

⁴⁵ (1) A intervenção do entrevistado é entendida em relação ao turno anterior do entrevistador, (2) a resposta do entrevistado é visto como uma ação social, e não apenas como uma expressão de seu estado interno, e (3) ambos, o entrevistador e o entrevistado, orientam-se através de uma compreensão convencional do propósito e da conduta das entrevistas [tradução nossa].

⁴⁶ Entenda-se a *pergunta* como uma unidade ilocutória e não como uma *interrogação*. Este, a *interrogação*, refere-se apenas ao aspeto formal de um enunciado, podendo veicular perguntas (para melhor compreensão da distinção dos conceitos *interrogação* e *pergunta* veja Maria da Conceição Carapinha Rodrigues, 1998:12-29).

Nesse sentido, a linguagem como uma atividade social, envolve não só restrições de índole social, uma vez que faz pressupor a cooperação entre os intervenientes e a salvaguarda das respetivas faces, mas também de ordem estrutural, devido à existência de uma consciência de que os interactantes dependem-se mutuamente na progressão do discurso. Vejamos o exemplo seguinte:

- *Então, senhor ..., podia dizer-nos porque optou em se candidatar para a USTM?*

- *Talvez explique que eu sou uma pessoa que gosta de aprender novas coisas em contextos diferentes. Acho que isso me faz crescer para além de que eu gosto de oferecer o que tenho. Assim, colaborar para USTM seria uma forma de eu contribuir e aprender com os outros na área de ensino e aprendizagem.*

Através da presente ordenação sequencial do discurso da entrevista de emprego, nota-se que o par Pergunta e Resposta constitui uma unidade dialógica mínima, denominado *Par Adjacente* (Schegloff e Sacks, 1973, *apud* Rodrigues, 1998: 92). Isso significa que a Pergunta determina a Resposta esperada e, como tal, a Resposta constitui a ação escolhida pela Pergunta. Este par é importante na estrutura da conversação, pois permite encetar uma conversa, fazendo-a progredir; constitui a prova mais evidente da cooperação entre os interlocutores com vista à satisfação dos objetivos do género discursivo entrevista de seleção (Rodrigues, 1998:127-128).

Nestas sequências, o enunciado produzido pelo locutor é interpretado como detentor da função ilocutória de pergunta, na medida em que impõe condições de sua satisfação sobre o enunciado do alocutário. Por sua vez, o entrevistado coopera através do enunciado interpretado como tendo a função ilocutória de resposta, uma vez que satisfaz as condições impostas pelo anterior, no caso vertente satisfaz a *condição temática, condição de conteúdo proposicional, e condição ilocutória*⁴⁷.

No entanto, na entrevista de seleção, algumas perguntas formuladas pelo entrevistador podem gerar “insatisfação de rituais linguísticos e sociais que assim se tornam atentatórios das imagens e das faces dos participantes e, provavelmente, o aborto da própria sequência”

⁴⁷ Segundo a condição temática, a resposta deve estar tematicamente relacionada, quer explícita quer implicitamente, com a pergunta anterior; condição de conteúdo proposicional, a resposta deve estar semanticamente relacionada com a pergunta precedente, tal relação pode ser de tipo parafrásico, opositivo ou implicativo; condição ilocutória, pressupõe que a resposta pertença a um tipo ilocutório compatível com o tipo ilocutório anterior – pergunta – (Rodrigues, 1998: 141-142).

(Rodrigues, 1998:149). Perante esta situação, o entrevistado reage através de uma *resposta adequada, uma resposta adiada*, podendo ser seguida de *uma resposta adequada*, conforme demonstra o exemplo:

- (...) *Podia explicar as razões de não continuar a dar o seu contributo para aquela instituição*
[pergunta]

- *Desculpe, talvez não fosse muito ético falar sobre o que aconteceu comigo naquela instituição...*
[resposta adiada, sequência parentética]

- *Por favor, esteja a vontade...* [intensificação da pergunta, sequência parentética]

- *O meu contrato lá era parcial...em algum momento o meu horário de trabalho tinha que ser condicionado pela agenda da instituição onde estou vinculado como efetivo (...) O horário que me foi atribuído era muito desconfortável para mim (...)* [resposta adequada]

Como, prototipicamente, o género de entrevista de perfil humanizado confere ao entrevistador o papel de “penetrar no outro, na tentativa de compreender seus valores, sua história de vida, não privilegiando aspetos condenáveis ou louváveis, mas sim aspetos verdadeiros” (Guimarães, 2010:50), o entrevistador, mesmo percebendo que o entrevistado não pretende cooperar na resposta da questão apresentada, realiza uma expressão - *Por favor, esteja a vontade...* - com o valor injuntivo fortemente atenuado pela forma “por favor” antecedendo uma expressão imperativa indireta “esteja a vontade”, que é, “semântica e pragmaticamente, prospetivo, já que o seu efeito perlocutório se situa num advir, incerto para o locutor” (Carreira, 1994:111).

Assim, nesta troca conversacional, o entrevistado não responde imediatamente ao perguntado, pauta por uma ‘evitação’ mitigada através do uso do item “desculpe” como tentativa de fuga à resposta esperada, expondo a face negativa do locutor, isto porque revelações/denúncias dos “desmembrados” de uma organização sobre condutas desviantes de certos profissionais ou companhias, em diversas esferas de intervenção, são passíveis de censura por parte do avaliador. Perante esta situação, o mais sensato seria evitar falar da antiga companhia, daí o esforço do entrevistado evitar dar a resposta a esta pergunta do entrevistador. Face a esta reação, o locutor, interessado em avaliar o perfil do candidato, para posterior decisão na seleção, realiza com sucesso uma sequência linguística para conquistar a resposta adiada “Por favor, esteja à

vontade”. A atenuação do caráter injuntivo da manifestação linguística “esteja à vontade” através da forma de delicadeza “por favor” anteposto à injunção reforça o pedido de informação, ou seja, procura levar o interlocutor à resposta preferida da questão formulada, em satisfação do objetivo ilocutório expresso.

As duas construções intermédias são denominadas “sequências encaixadas” (Rodrigues, 1998:97) ou “sequências parentéticas” (Goffman, 1973, *apud* Rodrigues, 1998:97) dependentes da pergunta formulada; não são sequências relevantes, uma vez que não surgem dentro de uma expectativa criada a partir do primeiro enunciado; são enunciados intercalares da estrutura conversacional prototípica da entrevista, do par adjacente pergunta-resposta, cuja importância é crucial, uma vez que permite que o entrevistado seja levado a reagir de forma cooperativa, fornecendo a informação solicitada.

É conveniente salientar que a sequência discursiva formada pelo par pergunta-resposta é importante quando se deseja estudar as interações verbais em situações concretas de uso, pois nele subjazem vários fenómenos linguísticos passíveis de análise. No entanto, o presente estudo limita-se a analisar as formas como a pergunta enunciada exerce controlo sobre a resposta, com enfoque a dois tipos de perguntas: *as fechadas* (sim/não) e *as abertas*.

(i) Perguntas fechadas

- *Trata-se do senhor P., queria confirmar, por favor?*

- *Sim, senhor.*

– *Algumas turmas nossas funcionarão nas instalações da Macia, pode aceitar trabalhar connosco neste distrito?*

– *Com certeza, posso.*

A realização das perguntas fechadas pressupõe que a resposta esperada deva ser um *sim* ou um *não*, mas pode ser através dos elementos correlativos com o mesmo valor positivo ou negativo, tais como *com certeza, claro/ não exatamente, concordo/discordo, verdadeiro/falso*.

Esta bipolaridade de resposta não permite obter detalhes e pode levar à perda de informações importantes, tendo em conta o objetivo de sondar aptidões para as vagas de emprego disponíveis. O entrevistador, neste caso, não pretende dissimular sua verdadeira intenção, é direto na exteriorização da sua intenção, formula uma pergunta e espera por uma resposta precisa.

Convém referir que as respostas "sim senhor", "muito bem", "obrigado" facilitam o que se denomina "pilotagem do discurso", isto é, a organização das vezes de elocução. O entrevistado, através dessas respostas, realiza um acordo com a proposição apresentada pelo entrevistador e desenvolve um movimento projetivo que dá continuidade aos rumos discursivos delineados, contribuindo para a coerência funcional do discurso (Fonseca, 1992: 298) e demonstrando a colaboração entre os interlocutores. Atentemos no exemplo:

– *Senhor M., nós faremos perguntas esperando que nos responda (...).*

– *Muito bem!*

As presentes sequências discursivas demonstram que, nas entrevistas de seleção, se estabelece um acordo interacional que orientará os esforços cooperativos dos participantes.

(ii) Perguntas abertas

- (...) *Podia explicar as razões de não continuar a dar o seu contributo para aquela instituição.*

- *Podia, agora, falar dos seus "hobbies"?*

- *Como pessoa, quais são as suas virtudes e desvirtudes?*

Contrariamente às perguntas fechadas, as abertas permitem extrair informações detalhadas que ajudam na identificação e avaliação do candidato. A grande riqueza de informações torna a entrevista mais interessante, pois o candidato é levado a descrever comportamentos anteriores, ações realizadas e resultados obtidos em situações específicas. Aliás, esta tipologia de pergunta é a mais predominante nas entrevistas analisadas, já que estimulam o candidato a partilhar as suas experiências, despertam informações sobre habilidades e personalidade do entrevistado.

Nessas circunstâncias, em função das respostas apresentadas, o entrevistador pode avaliar se o interlocutor seria capaz de ocupar a vaga disponível, assumir o cargo, adaptar-se à equipe ou à situação de trabalho e se contribuiria para o desenvolvimento da instituição, aceitaria os termos e as condições de contratação e, por fim, se se tornaria um funcionário que dignificaria a instituição, um colaborador confiável e estável de acordo com a vocação e os objetivos da instituição de ensino.

Assim, podemos inferir que, na entrevista de emprego, a organização do par pergunta – resposta e sua coerência é dada pelo conhecimento partilhado entre os interactantes; a elaboração das perguntas abertas revela-se essencial para a captação e avaliação das informações dos candidatos; a tentativa de evitar respostas adequadas, por parte do entrevistado, constitui uma estratégia utilizada para preservação das faces dos interlocutores e da instituição anterior, uma vez que a informação prestada pode não só pôr em risco a imagem da instituição como também a do candidato; para evitar perder a face, o entrevistador, por sua vez, usa estratégias de delicadeza negativa no ato de reivindicar a sua legitimidade de colher informações essenciais para avaliação do candidato.

Na verdade, as sequências discursivas produzidas pelos interlocutores inserem vários paradigmas linguísticos. Retomemos a seguinte resposta do alocutário:

- O meu contrato lá era parcial...em algum momento o meu horário de trabalho tinha que ser condicionado pela agenda da instituição onde estou vinculado como efetivo. Nem sempre conseguia participar de algumas atividades, em particular as planificadas “em cima do joelho”. A última direção do Curso em que colaborava entendia doutra maneira as minhas ausências. O horário que me foi atribuído era muito desconfortável para mim. Entendi que já não havia interesse de continuar comigo, enquanto docente a tempo parcial. Eu nada podia fazer, não podia perder o meu “pão”, por isso pedi a rescisão do contrato.

Nesta resposta, destacaremos e analisaremos manifestações linguísticas específicas: a *sequência de Justificação*, o *domínio do implícito* e a *polissemia*.

4.4. O domínio do implícito nas sequências discursivas

A análise de um enunciado não se restringe à significação linguística, ao significado. O sentido de um enunciado e, em particular, de um lexema só é possível dentro do seu contexto de uso (numa situação de enunciação), como é demonstrado pelos dados culturais implícitos no léxico. A interpretação de um enunciado faz apelo a um conjunto de premissas, sendo algumas de natureza cultural, por essa razão a relação locutor-alocutário é determinante na análise do sentido (os conhecimentos compartilhados são convocados nesta análise). Veja-se o seguinte exemplo:

(...) O horário que me foi atribuído era muito desconfortável para mim. Entendi que já não havia interesse de continuar comigo, enquanto docente a tempo parcial. Eu nada podia fazer, não podia perder o meu pão [retomaremos em 4.5 a análise deste item lexical], por isso pedi a rescisão do contrato.

Conforme aponta Almeida (2012:44), “a interpretação da construção discursiva ocorre a partir do *saber compartilhado* e das convenções situacionais que permitem aos participantes, em diferentes situações de comunicação, coordenar aquilo que cada um sabe acerca dos planos estratégicos do Outro e calcular os fins que cada um deles procura alcançar, uma informação pragmática que possibilita a intercompreensão e/ou comunicação interpessoal”.

No caso do enunciado em análise, o entrevistado realiza um ato ilocutório assertivo (Searle, 1972), manifestando a crença na verdade da proposição apresentada e aumentando os estados epistêmicos do entrevistador. A asserção “O horário que me foi atribuído era muito desconfortável para mim” é, argumentativamente, determinante para as proposições seguintes. O entrevistado tem como referente a direção do anterior local de trabalho que, embora não tenha manifestado abertamente o desejo de descontinuidade do contrato, o enunciador, cômico de não poder cumprir integralmente com as atividades planejadas na instituição, infere que o tipo do horário que lhe foi atribuído constituía uma forma de desencorajar a sua continuidade na instituição como docente a tempo parcial: “Entendi que já não havia interesse de continuar comigo, enquanto docente a tempo parcial”. A informação deste enunciado permite inferir a

omissão do conector “por isso” conexo ao segmento assertivo precedente. A partir desta conclusão, o locutor formula o pedido de rescisão do seu contrato como forma de acomodar o anseio da instituição e salvaguardar o seu emprego básico – “Eu nada podia fazer, não podia perder o meu pão, [*por isso*] pedi a rescisão do contrato”.

Portanto, atesta-se que a compreensão da linguagem verbal se processa de forma incremental, sendo fulcral o contexto de ocorrência de expressões linguísticas para a sua interpretação (Lopes, 1995:352). Para além de um saber linguístico, os interactantes apresentam uma competência comunicativa apoiada nas competências sociolinguísticas e socioculturais, enraizadas no desenvolvimento de capacidades relacionais que permitem a negociação de conteúdos, bem como a gestão dos significados das expressões linguísticas, por exemplo a polissemia dos itens lexicais.

4.5. Polissemia, extensão semântica por meio da metáfora conceptual

Diversos estudos à luz da linguística cognitiva mostram que as estruturas semânticas deixam de ser caracterizadas por traços distintivos bem delineados mas em domínios, que podem incluir experiências perceptuais, conceitos, complexos conceptuais e sistemas elaboradores de conhecimento. Na construção “(...) não podia perder o meu **pão**”, a palavra “pão” não apresenta o sentido nuclear de “alimento feito de farinha”, isto é, o seu significado não é encarado como realidade nuclear. O significado não é objeto mental estável, mas antes uma construção de interpretações, o que pressupõe critérios linguisticamente bem definidos. O significado é dinâmico, construído no conhecimento enciclopédico e configurado em feixes de conhecimento ou domínios, corporizado nas necessidades, nos interesses e experiências dos indivíduos e das culturas. Isto significa que os sentidos de um determinado item lexical são essencialmente interpretações de um determinado contexto, sendo alguns sentidos perspectivados em função de outros, inscrevendo, deste modo, a polissemia.

De acordo com Silva (2006:64), *polissemia* é “um fenómeno gradual, prototípico, no sentido de se estruturar, como a maior parte dos conceitos, com base num protótipo e em extensões mais ou menos distantes desse centro”. Ou seja, por polissemia entende-se a

multiplicidade de significados das expressões linguísticas e a rede de sentidos que se estabelece entre elas, constituindo um fenômeno de categorização prototípico, o que explica que os diversos usos do mesmo item lexical se organizem a partir do núcleo prototípico por similaridades parciais ou “parecenças de família” (Batoréo 2004:50).

Na presente situação enunciativa, a palavra “pão” foi usada no sentido periférico/extensão semântica [-prototípico] e exprime a ideia de “sustento”, uma base de sobrevivência sem a qual o enunciador imagina a sua vida desgraçada. À semelhança de “pão” como “alimento feito de farinha” de que o indivíduo se alimenta, garantido a sua vida, o enunciador socorre-se da metáfora conceptual e transfere essas características mais concretas e relaciona-as, no domínio mais abstrato, ao “emprego” que deve ser respeitado pois garante o sustento da sua vida. A esse processo de projeção dos elementos de Domínio Fonte (ou Origem) sobre um Domínio Alvo (ou Meta), ou de preservação da relação de similaridade entre os domínios, denomina-se metáfora conceptual.

Com efeito, esta criatividade linguística dos falantes, observável nesta extensão semântica, desperta para um tratamento cômico da polissemia das palavras e para tomada de maior atenção na recepção ou produção discursiva.

4.6. Coerência discursiva como reconstituição inferencial

A coerência do discurso constitui um princípio de interpretação que os falantes convocam em função do conhecimento do mundo ou competência enciclopédica. Nesse sentido, numa interação conversacional, o ato verbal funciona como “pista” ou indicador a partir do qual o interlocutor se propõe reconstituir inferencialmente a intenção do falante, mobilizando para tal informação de natureza contextual.

Em função disso, a compreensão do discurso dá-se por mecanismos de construção de suposições que constituem um ambiente cognitivo, num processo criativo, analógico e associativo de criação de hipóteses, ajustadas ao conhecimento do mundo e às evidências disponíveis pelo indivíduo. O significado é uma atividade do sujeito/locutor em relação ao mundo, institui-se a partir das relações entre o Homem, a linguagem e o contexto de produção.

Na perspectiva da teoria de relevância, proposta por Sperber e Wilson (1986) e perceptível como um modelo ampliado a partir do conceito de relevância de Grice (1975:45), a coerência é também entendida como uma representação mental que o alocutário constrói através de um conjunto de operações cognitivas guiadas por pistas textuais, sobretudo pelos mecanismos de coesão textual, mas também por conhecimentos de natureza extralinguística, conhecimentos enciclopédicos (conhecimentos acerca do mundo que os interlocutores têm), bem como pelos princípios comunicativos de Grice (1975). Isto equivale dizer que a interpretação de um discurso depende de contexto cognitivo, dado que ele permite o “uptake” (Austin) ou o reconhecimento da intenção comunicativa pretendida pelo autor, por meio de processos inferenciais.

Em relação à construção da representação mental coerente nas sequências discursivas de justificação, Lopes (2009) destaca duas dimensões: (i) *coerência semântica*, respeitante ao conteúdo proposicional dos segmentos textuais e (ii) *coerência pragmática*, referente à sequência de atos de fala em que se enquadra a “justificação” caracterizada pela autora.

Nessas circunstâncias, avaliar mecanismos linguísticos de coerência discursiva na entrevista de seleção é um exercício complexo. A produção do discurso deste género nem sempre se coaduna com a clareza comunicativa no relacionamento interacional, conforme o podemos ver no extrato seguinte:

E3

- [*Dr^a, na nossa conversa, nós faremos perguntas esperando que nos responda*]_{argumento principal}· [*Não é obrigatório que responda a todas elas*]_{argumento mitigador} [*mas o desejável é que sejam respondidas, pois as informações solicitadas contribuirão para a sua avaliação*]_{subargumento subordinado ao argumento principal}·

- *Tudo bem.*

O entrevistador, consciente de que a clareza, para além de aproximar os falantes, pode ser uma fonte de agressão ou conflito, procura atenuar esses efeitos eventualmente conflituosos, recorrendo à delicadeza negativa. No presente extrato, o entrevistador deseja que o seu alocutário reaja a todas as questões formuladas por serem relevantes na avaliação. Ele realiza um ato ilocutório assertivo - *Dr^a, na nossa conversa, nós faremos perguntas esperando que nos responda*. Este acordo preliminar de gestão das *perguntas-respostas* permite a perceção de que

“qualquer ato ilocutório é uma atividade destinada a transformar a realidade; mas esta transformação é do tipo jurídico e consiste na criação de uma série de direitos e deveres que envolvem os participantes numa interação verbal” (Ducrot *apud* Rodrigues, 1998:131). Quando o locutor refere que *Não é obrigatório que responda a todas elas* [substituição anafórica que é relativa às *perguntas*], coloca o entrevistado numa situação de poder agir de forma facultativa.

A democracia pretendida na entrevista de seleção constitui apenas uma pretensão do entrevistador criada ao serviço da cortesia negativa com intuito de evitar imposições ao interlocutor/entrevistado. Essa sagacidade habilidosa, esse conhecimento do que convém, que vai determinar o justo equilíbrio entre a clareza e o bom relacionamento (Casanova, 1996:429), não depende das condições externas ao processo de enunciação.

Para tanto, o enunciador repõe a verdade quando anula sobremaneira a informação da sequência inicial do segundo período através de um operador contrastivo “mas”, no segmento discursivo *mas o desejável é que sejam respondidas*. Esta ordem linear das sequências discursivas parece não assegurar a coerência. Todavia, reconstitui-se a intenção comunicativa do locutor através do segmento explicativo *pois as informações solicitadas contribuirão para a sua avaliação*, um subargumento subordinado à proposição inicial (esta explícita que serão feitas perguntas esperando que estas sejam respondidas). Assim, cabe ao entrevistado inferir a verdadeira orientação discursiva, uma obrigação, como se pode notar quando o interlocutor aceita através da expressão “tudo bem”.

A entrevista de seleção constitui, assim, um jogo discursivo para evitar ameaçar a face dos seus interlocutores e surge em reconhecimento de que tal ameaça reverteria de forma muito negativa na face do próprio entrevistador, já que estaria a desrespeitar um dos importantes requisitos sociais ao colocar em risco o tão desejado equilíbrio. Aliás, embora se inscreva uma relação assimétrica na entrevista de emprego, o entrevistador, revestido de um poder institucional, reconhece que “o mundo não começa e termina no seu local de trabalho”, a vida requer intervenção multissetorial e, conseqüentemente, respeito pelo Outro, dado que a qualquer momento pode solicitar alguns préstimos dos seus entrevistados, daí a necessidade de preservar a boa imagem pública do entrevistador e do entrevistado.

A noção de cortesia verbal compreende, assim, todos os aspetos do discurso que são regidos por regra ou procedimentos linguístico-sociais que visam promover o equilíbrio relacional e/ou interativo. A cortesia relaciona-se também com a sequência de justificação, a qual constitui um recurso linguístico que confere ao discurso um grau de informatividade mais elevado ao mesmo tempo em que contribui para a reparação (cf. a sequência de justificação e de recusa) e a evitação da ameaça potencial de uma das faces dos interlocutores, como se pode verificar no funcionamento das sequências de justificação que atenuam ou mitigam, comentando o que foi dito anteriormente.

4.7. Relação de coerência na sequência de justificação

A marcação linguística do nexos de justificação, em particular a forma como os entrevistados introduzem os argumentos que estabelecem uma relação *justificativa* com o bloco discursivo *conclusão* constitui uma área de análise importante, dada a importância que esta relação de coerência adquire nos *corpora* em estudo.

O locutor produz uma *sequência de justificação* (Lopes, 2009) típica da relação de coerência do discurso argumentativo, que se processa entre blocos enunciativos, *conclusão* e *argumento*, organizados segundo uma ordem regressiva⁴⁸ (Marques, 2010:296). Veja-se o enunciado:

– [(...) quando assumi a responsabilidade de ser monitor (...) não foi fácil],*conclusão* [tinha que ler muito para conseguir corresponder às expectativas, numa altura em que fazia a minha licenciatura]*argumento*.

Neste caso, o entrevistado realiza um ato ilocutório assertivo (Searle, 1972) que estabelece uma relação conclusiva - “(...) quando assumi a responsabilidade de ser monitor (...) não foi fácil” – e, em seguida, apresenta uma proposição que marca uma relação de *justificação* com a asserção precedente, estabelecendo a conexão entre a *conclusão* e o *argumento* que

⁴⁸ Na relação *conclusiva*, o *argumento* e *conclusão* estruturam-se mediante uma ordem progressiva (Marques, 2010: 319-323)

procura explicitar a razão do afirmado: “tinha que ler muito para conseguir corresponder às expectativas, numa altura em que fazia a minha licenciatura”.

Como a compreensão da linguagem verbal se processa de forma incremental, sendo fulcral o contexto de ocorrência de expressões linguísticas para a sua interpretação (Lopes,1995:352), na construção da coesão/coerência, a informação do enunciado permite inferir a omissão da conjunção “porque/pois/visto que” conexo ao segmento de justificação, estabelecendo uma ligação com a asserção expressa no segmento precedente. Em contraste na sequência discursiva [Deixei de trabalhar para ESFP no ano passado]_{conclusão/assertiva}, [porque o meu contrato de trabalho terminou, era bienal]_{argumento}, a conjunção está expressa.

No domínio das relações de coerência, distinguiremos as relações estabelecidas entre os blocos discursivos, argumento próprio e conclusão própria, que geram relações de justificação (conforme a sequência acima descrita), estabelecem ainda relações existentes com os argumentos alheios que convocam outras vozes no discurso e dão lugar à polifonia linguística. A esta análise associaremos a identificação das principais estratégias linguísticas selecionadas pelos entrevistadores no sentido de mitigar a ameaça das faces.

4.8. Polifonia linguística: argumentos alheios

A polifonia constitui uma fonte de heterogeneidade no discurso e que resulta também da recíproca influência entre locutor e alocutário alicerçada na partilha do conhecimento de mundo (ou saber enciclopédico) e/ou das práticas sociais. Assim, com ancoragem na informação dada, opera-se a progressão textual através da introdução de informação nova, estabelecendo-se as relações de sentido. Como tal, o dialogismo implica uma certa diferença de vozes e a identidade só se pode afirmar através do reconhecimento parcial de uma diferença (Kerbrat-Orecchioni, 1986), sendo que, mesmo na ausência de qualquer marca de heterogeneidade, toda a unidade de sentido pode estar relacionada com outra, ou seja, aos discursos de que ela depende e que definem sua identidade. O Outro revela-se importante na constituição do sentido, por isso na construção do discurso são convocadas multiplicidades de vozes, consciências independentes –

processo classificado como polifonia - responsáveis pelas diferentes perspectivas, pontos de vista, posições ideológicas que constituem um enunciado (Rossato e Méa, 2004:182-185).

Fonseca (1992) defende que a representação global da coordenada enunciativa *Agora* associa-se a integração de um universo de saberes, uma enciclopédia, seguramente mais vasta, que o locutor faz igualmente presidir, de imediato, à produção (e à esperada interpretação) do seu discurso. Este (discurso) institui ou constrói um sistema de referências (e de avaliações, explícitas ou implícitas, dessas referências), e instaura ao mesmo tempo uma dimensão ilocutória e/ou perlocutória dominante; a coerência e coesão (esta é explicitamente revelada através de marcas linguísticas) é dimensão fundadora de qualquer discurso, tanto na sua produção e decodificação (Fonseca, 1992: 315-318).

Para o autor, a heterogeneidade do discurso reporta-se na conjugação de múltiplas vozes que podem ser distinguidas em dois eixos: o primeiro perspectiva o discurso como uma unidade globalmente dominada pela correlação *Eu-Tu* (Locutor e Alocutário); o segundo eixo de análise permite o estudo de aspetos subjacentes no discurso, como os fenómenos relativos às repetições, a convocação de saberes gerais consubstanciados em aforismos, lugares comuns (os *topos*) e que permitem convocar uma pluralidade de vozes; a voz do locutor e a voz de outros, que o locutor põe em cena – no que consuma um eixo de polifonia, particularmente forte e diferenciada; avaliações e atitudes aplicadas a estas vozes.

Através da linguagem, expressamos avaliações, desenvolvemos argumentos, agimos e interagimos socialmente, cumprindo determinados objetivos comunicativos. Se a linguagem é também uma forma de comportamento e um instrumento de ação, torna-se claro que a dimensão interpessoal da significação deve ser convocada no processo interpretativo: é nela que se escora a coerência pragmático-funcional, dando enfoque à coerência pragmática no domínio da polifonia convocada na justificação. Na produção discursiva, o próprio monólogo é um diálogo consigo próprio perspectivado num “eu” face a uma multiplicidade de vozes, podendo ser a voz da *doxa* ou saber comum que existe numa sociedade citando aforismos, provérbios, enunciados reconhecidos socialmente, estereótipos sociais, autores, memórias discursivas de outras conversas passadas e retomadas no próprio discurso do locutor, bem como constituindo diálogos implícitos consigo próprio (Almeida, 2013). Nesse sentido, a compreensão do texto dá-se por mecanismos de construção de suposições que constituem um ambiente cognitivo, num processo

criativo, analógico e associativo de criação de hipóteses, ajustadas ao conhecimento do mundo e às evidências disponíveis pelo indivíduo.

- *[(...) aqui temos o Curso de Contabilidade apenas no regime diurno]*_{asserção}. *[Da experiência que temos com os docentes funcionários doutras instituições]*_{argumento}, *[o Delegado orientou a não contratação, para este ano, de docentes a tempo parcial]*_{conclusão}.

Neste caso, o entrevistador começa por apresentar uma asserção antecedendo uma sequência conclusão e justificação que testa uma relação isomórfica (a ordem do plano discursivo ocorre de acordo com a realidade extralinguística) entre as duas proposições: nos anos precedentes, os docentes de Contabilidade não efetivos trabalharam com dificuldades, o que levou a decisão de não contratação de qualquer docente para este curso que queira trabalhar a tempo parcial. Neste bloco enunciativo está expressa uma conexão de Enquadramento - *(...) aqui temos o Curso de Contabilidade apenas no regime diurno* -, Causalidade (uma relação discursiva de 'Causa' - *Da experiência que temos com os docentes funcionários doutras instituições* - com a proposição da conclusão - *o Delegado orientou a não contratação, para este ano, de docentes a tempo parcial* -, perceptível através de operações cognitivas guiadas por pistas do texto já que certos elementos que dariam mais clareza à produção verbal em análise só podem ser recuperados por meio de processos inferenciais, no caso vertente a expressão “por causa de”, que introduziria o segundo período.

O entrevistador usa uma estratégia de cortesia negativa para salvaguardar a sua imagem diante do seu interlocutor; não se compromete com a informação desencorajadora que anuncia à sua entrevistada, distancia-se da decisão; ele apenas está a cumprir as ordens. Para promover credibilidade a este argumento, convoca uma voz diferente, a do Delegado, originando o efeito da “polifonia” discursiva para conferir argumento de autoridade. Reconhecendo que essa informação desconfortaria a entrevistada, o locutor usa a voz do superior hierárquico para sustentar, vetar/contrapor possíveis argumentos em defesa do objetivo do alocutário do sexo feminino, o de ser contratada para docência.

Mesmo com essa estratégia, a interlocutora reage:

[- Entendo, imagino os transtornos que por vezes acontecem] conclusão de solidariedade com a instituição. *[Nem sempre as pessoas conseguem honrar com os seus compromissos. Como se tem dito “quando um peixe está podre numa caixa, todos estão podres”]* argumento orientado à conclusão. *[Entretanto, quero prometer que não seria o meu caso, tenho sido dona da minha palavra]* contra-argumento, um Ato de Valorização da Face.

A relação de refutação processa-se por meio de diferentes operações de cariz linguístico, que, funcionando no domínio metadiscursivo, desenvolvem uma ação de argumentação negativa que procura invalidar a posição alheia.

A estratégia a que os entrevistados mais frequentemente recorrem é aquela em que um contra-argumento questiona a aceitabilidade da posição alheia. Esta operação linguística tem como objetivo invalidar modestamente o que foi afirmado pelo entrevistador e centra-se mais na refutação indireta tanto da conclusão alheia como do argumento alheio. O objetivo desta estratégia discursiva passa, evidentemente, pela refutação do argumento do Outro para, num segundo plano, se sustentar o argumento do entrevistado através de um ato de valorização da face própria (AVF, ou FFA em Inglês).

Como vimos no segmento discursivo acima, o locutor do sexo feminino usa uma estratégia de cortesia positiva, pois reconhece o argumento do seu interlocutor, usa formas linguísticas de aprovação da ideia da instituição. Apresenta um argumento coorientado com a tese do entrevistador através de um provérbio popular “quando um peixe está podre numa caixa, todos estão podres”, uma clara estratégia de cortesia e solidariedade linguística. A mobilização deste provérbio, coocorrendo com a forma “como se tem dito”, um ato de asserção avaliativa por parte da entrevistada constitui uma estratégia argumentativa⁴⁹ para anunciar uma verdade geral (uma *doxa*) partilhada por ambos os interlocutores que será fragilizada e reorientada a uma nova tese.

⁴⁹ Subscrevendo Ruth Amossy (1999:135), “na perspetiva argumentativa, o estereótipo permite designar os modos de raciocínio próprios de um grupo e os conteúdos globais do setor da doxa na qual se situa. O locutor só pode ter uma representação dos interlocutores ligando-os a uma categoria social, ética, política ou outra. A conceção, justa ou errada, que ele tem do auditório guia o seu esforço para se adaptar a ele” (citada em nota de pé por Almeida, 2013:210).

Com efeito, o provérbio como uma verdade genérica, património de uma cultura, possibilita a construção de consenso e reduz a responsabilidade pessoal do enunciador (Almeida, 2013:209). Entretanto, a entrevistada demonstra que esses estereótipos sociolinguísticos são passíveis de estabelecer relações desviadas particulares.

O locutor do sexo feminino anula, desta forma, a pertinência da ideia do seu interlocutor com a realização de “entretanto” com valor contrastivo e realiza um ato ilocutório promissivo, apelando que não se generalize o comportamento das pessoas. Ela pode ser, portanto, uma exceção pois respeita os seus compromissos.

Observamos ainda outros excertos em que os entrevistados, em reação à pergunta sobre virtudes e desvirtudes, se pautam por "identidades discursivas" (termo da Análise Conversacional) que permitem criar uma boa imagem de si próprios, realizando, desta forma, atos de valorização das faces:

E1

- *Julgo que seriam virtudes minhas: alto sentido de responsabilidade, sigilo e ética profissional; fácil adaptação em novos contextos de trabalho; empenho em busca de melhores resultados para a responsabilidade que assumo; pauto pela humildade e responsabilidade no meu trabalho; espírito de aprender novos desafios, novas experiências da vida, com os outros.*

E2

- *Sou muito extrovertido, por isso facilmente me integro em qualquer contexto de trabalho*

E3

- *Sou muito criativa, comunicativa, tenho facilidade para desenvolver projetos que exigem grande capacidade de criatividade e concentração.*

E1

- Sou uma pessoa muito empenhada, proativa, responsável e persistente para alcançar os objetivos.

Os objetivos comunicativos presentes no uso da linguagem verbal regulam um nível de significação distinto do nível semântico de interpretação proposicional dos enunciados. Assim, os atos com valor ilocutório expressivo, subjacente nos enunciados acima, coocorrem com itens lexicais intensificadores do conteúdo proposicional, uma clara estratégia da parte dos entrevistados de apresentar pontos fortes que os favorecem para impressionar o entrevistador a tomar decisões a seu favor: alto sentido de responsabilidade(...); fácil adaptação(...), muito extrovertido (...), muito criativa (...), grande capacidade de criatividade (...), muito empenhada, proativa, responsável(...). Trata-se de uma estratégia de autopromoção da imagem, na medida em que os candidatos enfatizam as suas qualidades positivas, habilidades e competências.

Por outro, há uma clara estratégia da parte dos entrevistados de apresentar pontos fracos que os favorecem, recorrendo às formas mitigadoras do ato ilocutório: demasiado exigente, um pouco nervosa.

E1

Uma das desvirtudes, acima de tudo no olhar do outro, é que sou demasiado exigente comigo mesmo e para as pessoas com que trabalho.

E3

- Sou um pouco nervosa, às vezes.

As estratégias de autopromoção da face dos candidatos parecem repercutir favoravelmente na decisão de contratação dos candidatos⁵⁰. Por outro, os atos de valorização da face são também mobilizados pelo entrevistador que realiza um discurso apreciativo do entrevistado, conforme se pode entender na sequência “apreciamos o seu rico currículo (...)” (cf. entrevista 5).

⁵⁰ Na verdade, o presente estudo não está encerrado. Haveria necessidade de ver o impacto das estratégias usadas pelos entrevistados na seleção final, se a imagem transmitida influencia na contratação e leva o entrevistador a crer que o candidato é importante para a instituição e também competente para exercer a função a que concorre.

4.9. Estratégias discursivas de persuasão na entrevista de emprego

"A finalidade última de todo ato de comunicação não é informar, mas é persuadir o outro a aceitar o que está sendo comunicado. Por isso, o ato de comunicação é um complexo jogo de manipulação com vista a fazer o enunciatário crer naquilo que se transmite. A linguagem é sempre comunicação (e, portanto, persuasão), mas ela o é na medida em que é produção de sentido."⁵¹

José Luiz Fiorin

As estratégias discursivas são os processos cognitivos e interacionais utilizados na produção e compreensão dos enunciados implicados no processo de consecução das metas comunicacionais e sociais dos envolvidos na interação e na construção de sentidos através dos textos discursivos (Pana-Alfaro, 2005: 164).

Nessa visão, o discurso deve ser tomado como um processo interativo fundado na manutenção de acordos a que se chega por meio de negociações. Tais negociações podem ter a forma ou o conteúdo da interação. Desse modo, na troca conversacional, os interactantes simbolizam os encontros e estabelecem um “acordo tácito” ou “acordo prático” acerca das ações comunicativas (Almeida, 2012:43). Esta situação é notável no género discursivo entrevista de seleção, já que o entrevistador, a priori, usa uma estratégia de enquadramento própria de entrevista, uma forma de persuasão ao serviço da eficácia comunicativa e manutenção do equilíbrio relacional, baseado na confiança e esperança mútua de respeito aos princípios definidos:

- Dr^a, na nossa conversa, nós faremos perguntas esperando que nos responda. Não é obrigatório que responda a todas elas mas o desejável é que sejam respondidas, pois as informações solicitadas contribuirão para a sua avaliação.

- Tudo bem.

A entrevistada, por sua vez, aceita os termos definidos para o desenvolvimento da entrevista através da forma “tudo bem”, significando que estão criadas condições para uma interação harmónica no encontro entre os interlocutores, uma vez que a condição básica de todos os encontros é uma concordância mais ou menos explícita em relação ao poder relativo dos interlocutores da situação (Good, 1971:151 *apud* Almeida, 2012:43).

⁵¹In Rita de Cássia Marques Lima de Castro, *O Poder da Comunicação e a Intertextualidade*, 2002, p.136—137, disponível em <file:///D:/Documents/castro-rita-o-poder-da-comunicacao-e-a-intertextualidade.pdf> (acesso 6.1.2015).

Reconhecendo que uma análise crítica discursiva deve, além de reconhecer os traços discursivos, demonstrar o que estes elementos fazem, como são utilizados e que funções sociais desempenham como discurso, cabe neste tópico explicitar as estratégias discursivas de construção de uma identidade discursiva ao serviço da persuasão. Assim, as estratégias de persuasão revestem-se de força ilocutória para que o interlocutor reconheça as intenções discursivas do locutor como atos sociais que as pessoas realizam e reconhecem mutuamente dentro de atividades sociais. Para já atentemos nas seguintes sequências discursivas:

E1

– De forma sintética, podia dizer quem é Senhor M., no domínio social, profissional e mais...

– Eu sou A. M., residente no Bairro Chinunguine, aqui na cidade de Xai-Xai. Sou mestre em Ensino de Física pela Universidade Eduardo Mondlane, instituição onde trabalho como docente efetivo desde 2008. Também sou casado e pai de 3 filhos.

Segundo Pana-Alfaro (2005: 164), a persuasão é um processo que implica uma intenção e tem profundas implicações na estrutura psicológica, não envolve apenas aspetos racionais e argumentos formais, pois a experiência histórica demonstra que aspetos irracionais são também implicados através de processos retóricos, emocionais, representações e conteúdos cognitivos e são mobilizados juntamente com os sistemas de crenças. Em função disso, o entrevistado socorre-se de uma estratégia de identidade discursiva relevante para a persuasão: para além de destacar que tem experiência na carreira de docência, assinala que é uma pessoa casada e com filhos, o que pode revelar, através da convocação de uma doxa, sentido de responsabilidade e maturidade para o cargo. Ser “pai de três filhos” ganha substância com a identificação do estado civil, porque na sociedade moçambicana há homens que geram filhos (até com mulheres diferentes) e deixam-nos sob cuidado dos seus parentes, uma situação deduzida com uma vida desorganizada e não apreciável pela sociedade.

O desejo de se manter à altura dos melhores para aceitação de uma crença específica do entrevistador para o cargo disputado é notável quando se pede que o entrevistado explique as motivações da sua candidatura na instituição.

– *Então, senhor ..., podia dizer-nos porque optou em se candidatar para a USTM?*

– *Talvez explique que eu sou uma pessoa que gosta de aprender novas coisas em contextos diferentes. (...). Assim, colaborar para USTM seria uma forma de eu contribuir e aprender com os outros na área de ensino e aprendizagem (E1).*

Nas entrevistas de emprego, existe uma tendência geral de autopromoção da imagem dos candidatos. Disto decorre a identidade discursiva relevante ao serviço de uma estratégia retórica de persuasão. A criação de imagens sociais positivas percebe-se em termos de estereótipos. Por exemplo, o entrevistado destaca que não se candidata à Instituição por interesses de dinheiro/salário para o seu sustento; o seu interesse é de ampliar o horizonte de saber e partilhar os seus conhecimentos, dado que “não há pobre que não dá, nem há rico que não recebe”. Isto testa sobremaneira a proposição de que “a função comunicativa do estereótipo é transmitir uma fórmula consagrada pelo público sem questionamento do seu conteúdo, ocorrendo uma diminuição do senso crítico do recetor” (Pana-Alfaro, 2005: 165). Através de estereótipo positivo de preservação da face, o locutor evita “materializar sua candidatura”, uma estratégia de discurso construído para obter efeitos persuasivos, fazendo crer na sua contratação. Do mesmo modo, veja-se como o candidato reage à questão sobre o que lhe encanta na carreira docente.

E2

- *Bem, podia dizer o que lhe encanta na carreira docente.*

- *Na verdade, é gratificante trabalhar como docente. Fora do contexto de ensino o meu conhecimento fica atrofiado. Enquanto estiver a ensinar, aplico-me para desenvolver o meu conhecimento. Gosto de partilhar os meus conhecimentos com os alunos e com estes também aprendo muito. Gosto de trabalhar como docente.*

Raymond W. Gibbs salienta a importância das *convenções situacionais* na interpretação dos valores comunicativos e, por conseguinte, na compreensão do significado indireto. Estas convenções situacionais permitem aos interlocutores ‘coordenarem o que sabem sobre os planos e objetivos de cada um, de forma a facilitar a comunicação’ (Gibbs, 1985 *apud* Almeida, 2012: 47). Os participantes usam um discurso peculiar para o género *entrevista de seleção*, uma vez que nenhum entrevistado apresenta argumentos a seu desfavor, mesmo considerando que, para alguns entrevistados, a docência nunca foi a sua primeira opção, mas por falta de emprego,

encontraram-na como recurso e, assim, ficam conformados. O locutor acima afirma que tem orgulho de ser docente porque, além de ampliar os seus conhecimentos através das leituras, consegue mantê-los atualizados. No entanto, fora do ensino, tal conhecimento ficaria atrofiado. Estes argumentos favorecem a sua imagem, pois estas são características pertinentes para um docente; trata-se de uma identidade discursiva ressaltada pelo entrevistado ao serviço de uma estratégia de persuasão para o cargo.

Por outro lado, questionado sobre os desafios enfrentados no domínio profissional e a sua forma de superação, um entrevistado reage nos seguintes termos:

– De facto, o primeiro desafio foi quando assumi a responsabilidade de ser monitor quando concluí o meu bacharelato. Não foi fácil porque tinha que ler muito para conseguir corresponder às expectativas, numa altura em que fazia a minha licenciatura. Graças a Deus consegui harmonizar com sucesso as duas coisas. Em segundo lugar, foi quando tive a indicação de ir trabalhar para a Universidade de Cabo na África de Sul. Ja cooperar como professor de Física mas não estava seguro no meu Inglês porque, embora falasse Inglês, nunca tinha ensinado com o recurso a esta Língua e, logo, para alguns falantes nativos da língua. Aí, não pensava só na matéria da área mas em questões da língua (E1).

A intencionalidade comunicativa nem sempre é suficientemente clara ou explícita para descodificação e compreensão do sentido do enunciado do locutor. Como sabemos as palavras não apenas significam, mas fazem coisas, e toda a declaração realiza algo, assim, os atos locutórios carregados de força ilocutória expressam intenção do sujeito enunciatador (Pana-Alfaro, 2005: 179). É nesta base em que o candidato reage através da valorização da própria face positiva, evidenciando um facto social de conciliação com sucesso de tarefas (de estudante e monitor universitário): “Graças a Deus consegui harmonizar com sucesso as duas coisas”. Este discurso de autorrepresentação positiva da imagem associa-se a outra virtude – humildade -, resultante de uma certa desvalorização da sua imagem (não tinha domínio profundo da língua inglesa) ao serviço de uma estratégia argumentativa de demonstrar que conseguiu ultrapassar obstáculos com sucesso, pois conseguiu trabalhar com recurso a esta língua. O locutor tinha que se aplicar a fundo na preparação dos conteúdos e em questões do domínio da língua para transmitir as matérias com êxito.

Ainda o esforço persuasivo comprova-se quando o entrevistador pede que o entrevistado aponte algumas virtudes e desvirtudes:

– *Quer falar sobre algumas virtudes e desvirtudes suas?*

– (...) *Uma das desvirtudes, acima de tudo no olhar do outro, é que sou demasiado exigente comigo mesmo e para as pessoas com que trabalho. Quando dou trabalho aos meus alunos quero que o façam, não me simpatizo com desculpas, excetuando alguns imperativos convincentes (E1).*

O pedido para assinalar desvirtudes resulta numa resposta que tem uma orientação retórico-argumentativa: sob a capa de uma possível desvalorização, o entrevistado valoriza ainda mais a sua imagem social. Refere como uma desvirtude o valor em grau mais alto da sua exigência, o que pode ser apreciado positivamente para a sua contratação.

Quando os entrevistados assinalam pontos fracos (desvirtudes) recorrem a formas que mitigam o valor epistémico, no domínio do incerto, expresso no conteúdo proposicional da asserção. Por exemplo, empregam as formas “pouco” e “às vezes”.

- *Sou um pouco nervosa, às vezes (E1).*

O uso desta asserção avaliativa de valor axiológico negativo, com o atenuador “um pouco” como especificador do adjetivo “nervosa”, para o locutor do sexo feminino, embora desvalorize/deprecie a sua própria face positiva (o seu valor social, o seu narcisismo, segundo Goffman, 1974 *apud* Almeida, 2014: 35), constitui uma estratégia para minimizar a gravidade do problema do nervosismo que não é constante (como demonstra o uso da locução adverbial temporal “às vezes”) e atenua e/ou mitiga, desta forma, o carácter ameaçador da sua própria face positiva.

Já, no trecho seguinte, testa-se mais uma vez que, segundo E. Goffman, “o comportamento dos indivíduos, na interação verbal, é determinado essencialmente pela necessidade de não perder a face, quer se trate da face positiva, a saber a necessidade de ser reconhecido e apreciado pelo outro, quer da face negativa, referente à integridade do seu território. Deste modo, é do interesse de cada um dos interlocutores preservar a face de outro para não pôr em perigo a sua própria face e, por conseguinte, mesmo a mais breve conversação é aberta e fechada pelo ‘ritual reparador’ como forma de manter o ‘equilíbrio entre as faces’”

(Goffman, 1974a *apud* Almeida, 2012: 13). Assim, torna-se interessante verificar o trabalho da face ou *figuração* no fecho da entrevista:

– *Bom, queríamos, neste momento, agradecer por esta longa e rica interação. Caso tenha alguma questão podia colocar.*

– *Não, também expresseo o meu muito obrigado por esta entrevista. Como disse, gosto de aprender em cada contexto em que me encontro. Aprendi muito desta conversa, pois não tinha imaginado a amplitude da tal entrevista quando recebi a solicitação (E1).*

Nestas circunstâncias, percebe-se que fechar uma conversação não é uma operação tão simples como parece, requer observância de dispositivos específicos de trabalho de “acomodação intersubjetiva” ou estratégias de consolidação da relação interacional. As atividades comunicativas confirmadas nestas sequências discursivas revelam atos de cortesia e permitem atenuar ou mitigar as ameaças potenciais das faces dos participantes, asseguram um fecho equilibrado com atos de elogio pertinentes, tendo em conta os fins ilocutórios, de ambas as partes, uma estratégia de valorização de delicadeza positiva para com a face positiva. O entrevistador, dado o seu estatuto de [+ Autoridade], inicia o fecho com um ato de agradecimento que incide simultaneamente na pertinência do contributo do entrevistado no desenvolvimento da conversação. Por seu turno, o entrevistado, modestamente, expressa agradecimento intensificado “muito obrigado” e ressalta a autopromoção da sua imagem (aprende em cada contexto, logo aprendeu na entrevista realizada, isto pode ser uma estratégia de conquista da simpatia do entrevistador), construindo uma identidade discursiva ao serviço da persuasão para a contratação.

Dito isto, interessa também verificar como se pode construir uma imagem de si com recurso a experiências vividas.

4.10. O recurso ao vivido na construção da imagem dos entrevistados

Amossy (2005: 9) refere que todo ato de tomar a palavra implica a construção de uma imagem de si, sem necessidade de que o locutor faça seu autorretrato, detalhe suas qualidades nem mesmo que fale explicitamente de si. Seu estilo, suas competências linguísticas e enciclopédicas, suas crenças implícitas são suficientes para construir uma representação de sua pessoa. Assim, deliberadamente ou não, o locutor efetua em seu discurso uma apresentação de si. As entrevistas de seleção lembram-nos este facto, conforme podemos ver no seguinte trecho quando se pede que o candidato fale da sua experiência na docência:

- Quer partilhar connosco uma experiência que lhe marcou na atividade de docência?

- Em 2010, eu era Diretor de Turma do 2º ano, uma turma dividida em grupos fixos de trabalhos. No entanto, um dos grupos tinha problemas sérios de relacionamento. Os membros desconfiavam na sua colega de ser mágica, alegando que a participação dela no grupo era muito fraca, não contribuía em ideias ou pouco falava, mas os seus resultados eram fabulosos, situação muito estranha no entender do grupo. Os membros desse grupo, na ausência da estudante acusada, expuseram essa preocupação e pediram a minha opinião.

- Então, como resolveu esse problema?

- Conversei muito com os estudantes. Pedi que não fizessem associações em relação ao desempenho dela. Dei-lhes entender que nem todas as pessoas têm mesmas habilidades. Há pessoas sem dom para falar, pessoas tímidas ou fechadas, mas muito inteligentes. São muito boas para escrita, pois organizavam as suas ideias sem pensar na interferência do meio em que se encontram... (E2).

Neste caso, a construção da imagem, discursivamente realizada, está ao serviço da persuasão. O locutor mostra que é um bom mediador de conflitos, criador de consensos, responsável e humilde; ele procura salvaguardar o equilíbrio interacional entre as partes em conflito, daí quando os estudantes se queixaram sobre o colega de forma madura/académica explicou-lhes que, por razões diversas, as pessoas são dissemelhantes nas habilidades de aprendizagem e exteriorização dos pensamentos. Por essa razão, podia ser que o estudante em causa tivesse limitações na exteriorização oral das suas ideias mas com enorme potencial na

produção escrita. O relato deste facto experienciado pelo candidato promove em alta a sua imagem e está ao serviço de uma *estratégia argumentativa* e retórica que visa convencer o entrevistador que o entrevistado é o melhor candidato para o cargo.

Ainda Amossy (2005: 16) aponta que “a maneira de dizer autoriza a construção de uma imagem de si e, na medida em que o locutário se vê obrigado a apreendê-lo [o locutor] a partir de diversos índices discursivos (...)”. É que, normalmente, os entrevistadores procuram pessoas leais, com pensamento positivo, espírito de equipa, maturidade e vão evitar ao máximo pessoas que não possam saber lidar com os problemas da empresa. Como tal, participando da eficácia da palavra, veja-se como a imagem do candidato quer causar impacto e suscitar a simpatia do entrevistador ao pedir-se a partilha de uma experiência marcante na atividade de docência:

- Tive apenas 4 anos como professora. Acho não ter muita experiência, aliás sempre reconheci esse meu lado de fraqueza. Em função disso, gosto de me aproximar aos colegas para ganhar mais experiência. Eu trabalhava no curso noturno, ensinava alunos mais velhos que eu e com características comportamentais diferentes. No primeiro momento, só respirava de alívio depois da aula. Com transcorrer de tempo, eu encarava a todos e ao meu trabalho com naturalidade (E3).

Neste relato de experiência, o locutor mostra-se humilde ao reconhecer que não tem muita experiência profissional, mas o reconhecimento dessa fraqueza ocorre ao serviço de uma estratégia de persuasão; reconhecer um problema pode ser vantajoso para quem quer aprender e ir mais além, é uma doxa convocada pelos entrevistados. Aliás, saber reconhecer as suas fraquezas é uma virtude, constitui um impulso determinante para aprendizagem ou crescimento profissional, considerando que todos podemos aprender a partir das nossas fragilidades ou dos nossos erros quando tomados como desafios.

Atentemos agora na reação do pedido de informação sobre a exploração dos tempos livres:

- Podia, agora, falar dos seus “hobbies”?

- Eu sou grande apreciador da paisagem natural. Aos finais de semana, prefiro ir com a minha família à quinta dos meus avós desfrutar do ar fresco debaixo das árvores, ver animais que lá

estão. Às manhãs, logo ao acordar, faço ginástica. Antes de dormir, leio algumas páginas de um livro (E2).

Para aliar o útil ao agradável e reconhecendo a máxima “mente sã em corpo são”, o entrevistado constrói uma imagem de corpo e mente saudáveis (viaja, lê e pratica desporto/faz ginástica). Em geral, todos os entrevistados salientam a ligação à natureza, apreciam estar junto da natureza. O propósito desta realização discursiva é persuadir o entrevistador a apostar no candidato, escolhendo-o para o cargo, uma vez que a atividade física contribui para o desenvolvimento psicomotor, condição fundamental para o sucesso académico, e a abstração através da apreciação da paisagem ou ouvindo música renova boa disposição e é também importante para a saúde mental e/ou académica.

4.11 Intervenções de evitação da resposta ao serviço de persuasão

Se toda a interação comporta um potencial de ameaça à imagem que o locutor tenta construir de si mesmo, as interações abaixo multiplicam tal eventualidade. Não é só uma questão comum de manutenção do equilíbrio social, trata-se ainda de sustentar uma imagem positiva para o alcance dos objetivos, conforme podemos observar nas reações de 4 candidatos (questionados sobre os pagamentos monetários/salário), a seguir:

- Geralmente, as pessoas, quando pensam em se candidatar para uma instituição, criam um horizonte de expectativas. Qual é a sua expectativa perante USTM em termos salariais? Quanto gostaria de receber caso fique selecionado?

– Talvez essa seja a pergunta mais difícil de responder. Embora não possa precisar o valor, se eu trabalhar para esta Universidade, esperaria receber um valor compatível com o meu trabalho e mediante às capacidades da instituição (E1).

– o valor, se eu trabalhar para esta Universidade ...ficaria satisfeito em receber um valor não lesivo tanto para mim como para a instituição, isto é, o que a Universidade puder pagar (E2).

– Bem, desculpe não poder estimar um salário preciso, o mais importante para mim é obter uma ocupação (E3).

– No caso de ser selecionada, ficaria grata em receber o valor, aproximadamente, de 700 Mts por hora, tendo em conta o tipo de contrato (E4).

O tom apelativo do entrevistador encontra locutores que reivindicam para si uma imagem de cidadãos conscientes. Estes, excetuando a candidata da Entrevista 4, não referem o salário: o emprego é mais importante do que o dinheiro e que poderão conversar sobre esse assunto mais tarde, após suas habilidades serem mostradas (infere-se). Revelar o valor monetário que deseja ganhar é um risco pois poderá ser um valor muito alto, podendo fazer com que a empresa se desanime. Por outro lado, aceitar ganhar pouco seria modéstia demais. Para uma oferta com consciência, os candidatos optam por não responder diretamente à questão e, indiretamente, assinalam que esperam ser pagos mediante o seu bom trabalho e as capacidades da Instituição (E1 e E2). Implicitamente é também uma estratégia argumentativa de persuasão para a contratação.

O uso de expressões axiológicas com o valor de desejo é expresso pelo condicional “esperaria”, “ficaria satisfeito”, “ficaria grata” que prefaciam ou introduzem a opinião do falante com objetivo de mitigar o valor proposicional: eximem-se da responsabilidade de estimar o valor a ser pago. Trata-se de uma forma de preservar a imagem, visto que, baseado nesses argumentos, ele evita que sua face seja ameaçada e a interação torna-se mais amena. Essa postura revela a personalidade de um indivíduo cauteloso, não ambicioso, e racional, que age com prudência e não idealiza que a sua contratação na empresa represente uma viragem para uma vida “paradisiaca”.

5.0 Conclusões

Com base na descrição dos fenômenos discursivos que permitem a construção e preservação da “ordem interacional” nas trocas conversacionais entre interlocutores com “papéis interacionais” (Kerbrat-Orecchioni, 2004:16) assimétricos na entrevista para admissão às vagas disponíveis para docência, foi possível verificar, nos fragmentos analisados, que os interactantes cooperam mutuamente na interação conversacional e, de forma mais ampla, na negociação interpessoal.

Os fenômenos discursivos foram estudados a partir de uma perspectiva psicossocial, em que se procurou descrever situações reais de entrevistas, bem como caracterizar a forma de gestão da face realizada pelos candidatos a um emprego e destacar a importância que as estratégias podem exercer na tomada de decisão de contratação desses candidatos pelos entrevistadores.

Brown e Levinson (1987) referem três parâmetros que determinam o esforço necessário para a mobilização dos atos de ameaça/preservação da face: o grau de imposição representado pelo ato de ameaça à face; o grau de distância social entre o locutor e o alocutário; e a diferença de poder entre os interlocutores. Nesse sentido, os interlocutores, caracterizados pelo papel social assimétrico no desenvolvimento da entrevista, mobilizaram uma atenção redobrada às estratégias de negociação dos conteúdos com vista à preservação mútua das suas faces (negativas ou positivas).

Na verdade, os entrevistados constroem os seus discursos para manter a sua imagem ou para criar uma boa impressão de modo a alcançar os seus objetivos. Porém, o entrevistador também se preocupa em preservar a sua face no ato interacional. Assim, a entrevista caracteriza-se por macrosequências prototípicas ritualizadas das interações na abertura que coocorrem com a oferta/indicação do assento e, no fecho, ocorrem sequências de agradecimentos, um ato de linguagem de recepção, aceitação e de valorização da oferta, realizado no âmbito da cortesia ou gestão de faces.

Os comportamentos de cortesia revelam-se necessários ao discurso orientado para objetivos de emprego, uma vez que comunicar é invadir e pedir colaboração e preservação do

equilíbrio interacional entre os interactantes. Como se viu, a cortesia negativa afigura-se predominante na elaboração das perguntas.

É conveniente também ressaltar que, na entrevista de emprego, a organização do par pergunta – resposta e sua coerência é dada pelo conhecimento partilhado entre os interactantes; a elaboração das perguntas abertas revela-se essencial para a captação e avaliação das informações dos candidatos; a tentativa de dar respostas adequadas, por parte do entrevistado, constitui uma estratégia utilizada para preservação das faces dos interlocutores e da instituição anterior, uma vez que a informação prestada pode não só pôr em risco a face da instituição como também a do candidato.

É verdade que um ato diretivo põe em jogo enunciados que se relacionam com os interesses do locutor, por ser o grande beneficiado com a satisfação do seu pedido. No entanto, no caso das entrevistas de seleção é sobretudo o alocutário que parece beneficiar com a enunciação da resposta, o interesse em conseguir obter a informação requerida redundando em favor do alocutário. Mesmo assim os entrevistadores escolhem a categoria das *estratégias de cortesia negativa* na elaboração das perguntas. Esta estratégia tem como objetivo evitar grandes riscos de uma das faces do entrevistado.

No discurso dos candidatos, observou-se um efeito significativo da estratégia de autopromoção, o que permite criar uma boa imagem de si próprios. Algumas perguntas feitas pelos entrevistadores aos candidatos incitam respostas que constituem uma autopromoção, um ato de valorização da própria face (AVF), considerando que esses candidatos acreditam que falar bem de si leva a uma impressão favorável. O entrevistado, por vezes, opta pela cortesia negativa ao evitar falar sobre a sua relação com outras instituições, preservando, assim, o seu território (face negativa) e, indiretamente, a face negativa dessas instituições.

O entrevistador, por sua vez, usa a cortesia negativa para salvaguardar a sua imagem diante do seu interlocutor; não se quer comprometer com a informação desencorajadora que anuncia, distancia-se e procura mostrar que ele apenas está a cumprir as ordens. Para se ilibar da decisão a desfavor do entrevistado, convoca uma voz do seu superior hierárquico para sustentar, vetar/contrapor possíveis argumentos que o alocutário pode desenvolver em sua defesa, inscrevendo, deste modo, a “polifonia” no discurso ao apresentar um argumento de autoridade.

Dessa forma, atestam-se as hipóteses de que, numa produção discursiva, os interlocutores articulam a sua enunciação em função de um certo lugar e posicionamento social, ou seja, de correlação de lugares identitários designados como “função posicional da comunicação” (Rivière, 1995: 59), preocupando-se com a preservação das faces na relação interpessoal e a escolha de determinadas estratégias para lidar com uma situação ameaçadora devido à invasão, no desenrolar da interação, do “território” do Outro (Carreira, 1994:108).

O estudo interpretativo das “estratégias discursivas” põe em evidência que algumas sequências discursivas atualizadas pelos interactantes no decorrer da interação funcionam como “pista” ou indicador a partir do qual os interlocutores reconstituem inferencialmente a intenção comunicativa do locutor, mobilizando para tal informação de natureza contextual. O significado revela-se, portanto, como uma atividade do sujeito/locutor em relação ao mundo, institui-se a partir das relações entre o Homem, a linguagem e o contexto de produção. Os conhecimentos de natureza extralinguística, os conhecimentos enciclopédico do mundo dos falantes, bem como os princípios comunicativos de Grice (1975) permitem o reconhecimento da intenção comunicativa pretendida pelo locutor; este reconhecimento é feito por meio de processos inferenciais (cálculo do sentido a partir do que é dito).

Enfim, como apontamos antes, o presente estudo não está encerrado. Por um lado, o material empírico permite a análise de muitos fenómenos linguísticos que nem todos cabem no presente trabalho. Por outro, haveria necessidade de ver o impacto das estratégias usadas pelos entrevistados na seleção final. Se a imagem transmitida influencia na contratação, ou seja, leva o entrevistador a crer que o candidato é importante para a instituição e pode ser competente para exercer a função a que concorre. Seria possível aferir o impacto das estratégias usadas na entrevista se tivéssemos resultados dos candidatos apurados para preenchimento das vagas oferecidas pela instituição. A confrontação das estratégias discursivas que corporizam a interação e admissões dos candidatos testaria, inferencialmente, até que ponto as estratégias discursivas usadas pelos falantes surtiram efeitos ou se se revelaram preponderantes no seu recrutamento.

No presente estudo, destacamos alguns fenómenos discursivos que permitem a construção e preservação da “ordem interacional” (Kerbrat-Orecchioni, 2004:16) nas trocas conversacionais entre entrevistadores e entrevistados na entrevista para admissão às vagas disponíveis, a saber: as regularidades discursivas nas sequências de abertura e fecho, o par de

Pergunta e Resposta como unidade conversacional prototípica da entrevista, o domínio do implícito subjacente nas sequências discursivas, a polissemia, a coerência e polifonia linguística. Demonstramos o poder da linguagem usada pelos interlocutores na produção enunciativa realizada em situação de entrevista de seleção. Com efeito, os entrevistadores realizam pré-sequências que constituem estratégias de enquadramento, produzem atos de pergunta específicos; os entrevistados, por sua vez, revelam recorrer a estratégias discursivas de persuasão, tais como: o recurso ao vivido na autopromoção da imagem e intervenções de evitação de respostas ameaçadoras da face como forma de sustentar a imagem positiva para o alcance dos objetivos.

6. Referências bibliográficas

Almeida, Carla Aurélio de, “O Uso Estratégico do Ato de Asserção num *Corpus* de ‘histórias de vida’ Realizadas em Contexto de Entrevista”, in Moreno, António; Silva, Fátima; Falé, Isabel; Pereira, Isabel; Veloso, João (Orgs.) *Textos Seleccionados, XXIX Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística em Coimbra*, Porto, APL, 2014, p. 29-42, ISBN 978-989-97440-3-5.

_____, “Funcionamento do Ato de Asserção em Interações Verbais na Rádio: Estratégias Discursivas de Consenso”, in *REDIS – Revista de Estudos do Discurso*, nº. 2, 2013, p. 13-31, ISSN: 2183-3958, disponível em <http://ler.letras.up.pt/site/default.aspx?qry=id05id1446&sum=sim> [acesso 30.12.2014].

_____, “A Dimensão Acional da Linguagem e o Domínio do Implícito”, 2013, disponível em <http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/mod/resource/view.php?id=3046442> [acesso 20.11.2013].

_____. *A Construção da Ordem Interacional na Rádio: Contributos para uma análise linguística do discurso em interações verbais*, Porto, Afrontamento, Biblioteca das Ciências Sociais/Plural, ISBN 978-972-36-1324-7, 2012.

_____. “Ato de Discurso, Estratégias Discursivas e Figuração: histórias de vida em contexto de entrevista”, in *REDIS: Revista de Estudos do Discurso*, Nº 1, 2012, disponível em <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/12714.pdf> [acesso 1.12.2014].

_____. «Portanto, isto quem não se sente não é filho de boa gente, não é?»: o uso estratégico de provérbios, de aforismos e de sequências tautológicas como forma de gestão da polemicidade do discurso interativo, 2011. In Silva, Augusto Soares da; Torres, Amadeu; Gonçalves, Miguel (Orgs.) *Línguas Pluricêntricas. Variação Linguística e Dimensões Sociocognitivas. Linguistic Variation and Sociocognitive Dimensions. Pluricentric Languages*, Braga, ALETHEIA, Publicações da Faculdade de Filosofia da Universidade Católica Portuguesa, Braga, 2011, p.229-242, ISBN 978-972-697-201-3.

_____. "Processos de Figuração e Manutenção da Ordem Interacional: estratégias de mitigação no quadro do sistema de delicadeza desenvolvido pelos

participantes de programas de rádio específicos" in Alexandra Fiéis Maria Antónia Coutinho (orgs.), *XXIV Encontro Nacional da Associação Portuguesa de Linguística. Textos Seleccionados*, Lisboa, APL, 2009, p. 43-60, disponível em <http://www.apl.org.pt/docs/actas-24-encontro-apl-2008.pdf> [acesso 30.04.2013].

Alves, Sónia Santos “«DDTC Nome Idade» - A Delicadeza Linguística em *Private Chat*, 2007, in *Revista Millenium*, n.º 33, Instituto Politécnico de Viseu, Maio de 2007, p. 69-97, disponível em <http://www.ipv.pt/millenium/millenium33/8.pdf> [acesso em 07.05.2013].

Amossy, R., “O Ethos na Intersecção das Disciplinas: Retórica, Pragmática, Sociologia dos Campos. In Amossy, R. (org.). *Imagens de Si no Discurso: a Construção do Ethos*. São Paulo, Contexto, 2005.

Araújo, Joaquim Filipe, “Os Conceitos como Blocos Integrantes das Teorias e Elementos Básicos do Método Científico”, in Silvestre, Hugo Consciência e Araújo, Joaquim Filipe, *Metodologia para a Investigação Social*, Lisboa, Escolar Editora, 2012, p.63-78.

Authier-Revuz, Jacqueline, “Alteridade, Dialogismo e Polifonia, Dizer ao outro no já-dito: interferências de alteridades – interlocutiva e interdiscursiva – no coração do dizer”, *Letras de Hoje*, Porto Alegre, v. 46, nº 1, p. 6-20, 2011, disponível <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fale/article/viewFile/9215/6365> (acesso 15.01.2015).

Batoréo, Hanna Jakubowicz, *Linguística Portuguesa: Abordagem Cognitiva*, CD-Room, Lisboa: Universidade Aberta, 2004.

Bakhtin, Mikhail, *Estética e Criação Verbal* (Tradução Paulo Bezerra), 4ª ed., São Paulo, Martins Fontes, 2003.

_____, Os Géneros do Discurso, in *Estética da Criação Verbal*, 3ª ed., São Paulo: Martins Fontes, 2000, p. 277-326.

_____, “Les Genres du Discours” (trad.), *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard, 1984, p. 263-308.

Benveniste, Emile, *O homem na linguagem*, 2. ed., Lisboa: Vega, 1992.

Bernal Linnarsand, María, *Categorización Sociopragmática de la Cortesía y de la Descortesía: Un estudio de la conversación coloquial española*, Tese de Doutoramento, 2007, disponível em <http://su.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A196989&dswid=-3276>, (acesso 16.01.2015).

Brants, Giovanna Wrubel e Cirelli, Renira Appa, “Cortesía Lingüística: Aspectos Sociointeracionais do Discurso Infantil”, in *Revista Académica Eletrónica Sumaré*, 2009, disponível em http://www.sumare.edu.br/Arquivos/1/raes/05/raesed05_artigo03.pdf [acesso 3.1.2014].

Bronckart, Jean-Paul, *Atividades de Linguagem, Texto e Discursos*, São Paulo: Educ, 1999.

_____, *Activité Langagière, Textes et Discours*, Paris, Delachaux et Niestlé, 1996.

Brown, P. e Levinson, S. *Politeness. Some Universals in Language Use*, Cambridge, CUP, 1987.

_____, “Universals in language Use: Politeness phenomena”, in Goody, E. (ed.), *Questions and politeness: strategies in social interaction*, Cambridge, Cambridge University Press, 1978, p. 56-289.

Carreira, Maria Helena Araújo, "Pedido de Desculpa e Delicadeza: para o estudo dos seus processos linguísticos em português", 1994, p. 105-116, in *Atas do X Encontro da Associação Portuguesa de Linguística*, disponível em <http://www.apl.org.pt/docs/actas-10-encontro-apl-1994.pdf> [acesso 30.04.2013].

Casanova, I., “A Força Ilocutória dos Actos Directivos”, in FARIA, I.H., *et al.* (org.), *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*, Lisboa, Editorial Caminho, 1996, p. 429-445.

Castro, Rita de Cássia Marques Lima de, *O Poder da Comunicação e a Intertextualidade*, 2002, p.136—137, disponível em <file:///D:/Documents/castro-rita-o-poder-da-comunicacao-e-a-intertextualidade.pdf> (acesso 6.1.2015).

Charaudeau, P. & Maingueneau, D. *Dicionário de Análise do Discurso*. São Paulo: Contexto, 2004.

Chiavenato, Idalberto, *Recursos Humanos. O Capital Humano nas Organizações*, 9ª ed. Rido de Janeiro: Elsevier, 2009.

Coutinho, Maria Antónia, “Descrever Géneros de Texto: resistências e estratégias”, *IV Simpósio Internacional de Estudos de Géneros Textuais (SIGET)*, Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, Santa Catarina, Brasil, 15-18 de Agosto de 2007 , disponível em

<http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/eventos/cd/Port/20.pdf> [acesso 26.08.2014].

_____. “O Texto como Objeto Empírico: consequências e desafios para a linguística” .*Veredas* 10 (1-2), 2006, disponível em http://www.revistaveredas.ufjf.br/volumes/veredas_portugal/artigo07.pdf [acesso 27.08.2014].

_____. “Para uma linguística dos géneros de texto”, *Diacrítica*, n.º 19, vol. 1, Revista do Centro de Estudos Humanísticos da Universidade do Minho. 2005, p. 73-88, disponível em http://ceh.ilch.uminho.pt/Diacritica_19-1.pdf [acesso em 12.09.2014].

_____. “A Ordem do Expor em Géneros Académicos do Português Europeu Contemporâneo”, *Calidoscópico* nº2 (2), Unisinos, 2004, pp. 9-15, disponível em http://www.unisinos.br/publicacoes_cientificas/images/stories/pdfs_calidoscopio/06calidoscopio_v2n2_artigo01.pdf [acesso 27.08.2014].

Duarte, Inês, “Aspectos Linguísticos da Organização Textual”, in Mateus, Maria Helena Mira, *et alii.*, *Gramática da Língua Portuguesa*, 5.ª ed. revista e aumentada, Lisboa, Caminho, 2003, p. 85-123.

_____. *Língua Portuguesa. Instrumentos de Análise*, Lisboa, Universidade Aberta, 2000.

Faria, Isabel Hub, “O Uso da Linguagem”, 2003, in Mateus, Maria Helena Mira, *et alii.*, *Gramática da Língua Portuguesa*, 5.ª ed. revista e aumentada, Lisboa, Caminho, 2003, p. 57-83.

Fávero, Leonor Lopes; Andrade, Maria Lúcia da C. V. de Oliveira & Aquino, Zilda Gaspar Oliveira de, “Discurso e Interação: A Polidez nas Entrevistas”, in Gatner, Eberhard, Hundt, Christine & Schonberger, Axel (orgs), *Estudos de Linguística Textual do Português*, 2000, p.217-230, disponível em <http://www.fflch.usp.br/dlcv/lport/pdf/maluv007.pdf> [acesso 1.12.2014].

Fonseca, Fernanda Irene, “Vergílio Ferreira: A Palavra, sempre e para sempre. Conhecer poético e teoria da linguagem”, in *Revista da Faculdade de Letras – Línguas e Literaturas*, II Série, Vol. III, Porto, 1986, p. 7-30, disponível em <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/2531.pdf> [acesso em 24.03.2013].

Fonseca, Joaquim, *Língua e Discurso*, Porto Editora, 2001.

_____ “O Lugar da Pragmática na Teoria e na Análise Linguísticas”, in *Mathesis*, 1994, p.35-42, disponível em http://z3950.crb.ucp.pt/Biblioteca/Mathesis/Livros_Mathesis.php [acesso em 24.03.2013].

_____ "Coerência e coesão nas unidades linguísticas", in Fonseca, Joaquim, *Linguística e Texto/Discurso: Teoria, Descrição, Aplicação*, Lisboa, ICALP, 1992, p.7-104.

_____ "A heterogeneidade na língua e no discurso", in Fonseca, Joaquim, *Linguística e Texto/Discurso: Teoria, Descrição, Aplicação*, Lisboa, ICALP, 1992, p. 249-292.

Fowler, Roger, *Crítica Linguística*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 1994.

Goffman, Erving, *A Representação do Eu na Vida Quotidiana*, Petrópolis, Vozes, 1975.

_____ *La mise en scène de la vie quotidienne*. 1, 2, Paris: Minuit, 1973.

Gouveia, C. A. M., “Pragmática”, 1996, in FÁRIA, I.H., et al. (org.), *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*, Lisboa, Editorial Caminho, 1996, p. 383-419;

Grice, H. Paul, “Logic and Conversation”, Cole, Peter and Morgan, Jerry L. (eds), in: *Syntax and Semantics*, Vol. 3, Speech Acts, New York: Academic Press, 1975, p. 41–58.

Guimarães, Silvano Bragatto, *A Construção de Face e a (Im)polidez Linguística em Entrevista de Veja*, UFES, 2010, disponível em

<http://www.linguistica.ufes.br/sites/www.linguistica.ufes.br/files/disserta%C3%A7%C3%A3o%20silvia-short.pdf> [acesso em 27.06.2013].

Gumperz, John J., *Sociolinguistique interactionnelle. Une Approche Interprétative*. La Réunion : L'Harmattan, 1989.

_____ “Interactional Sociolinguistics: a Personal Perspective”, in Schiffrin, D. et al. (eds.), *The handbook of discourse analysis*, Oxford/ Massachusetts, Blackwell 2001, p. 215-228, disponível em <http://www.maxwell.syr.edu/uploadedfiles/exed/sites/ldf/academic/gumperz.pdf> [acesso 1.12.2014].

Kerbrat-Orecchioni, Catherine, *Le Discours en Interaction*. Paris: Armand Colin, 2005.

_____ “Introducing Polylogue”, *Journal of Pragmatics*, 2004, p. 1-24.

_____ « La description des échanges en analyse conversationnelle: l'exemple du compliment », *DRLAV*, 36-37, 1987, p.1-53.

Koch, Ingedore, *A Inter-ação pela Linguagem*, São Paulo: Contexto, 2001.

Kundera, Milan, *A Imortalidade*, Lisboa: Dom Quixote, 1990.

Lampropoulou, Sofia, “Impersonal you and stance-taking in social research interviews Greg Myers”, in *Journal of Pragmatics* 44, 2012, p. 1206—1218.

Lopes, Ana Cristina Macário, “Justification: A coherence Relation”, *Internacional Pragmatics Association*, 2009, p. 241-252.

Mangueneau, Dominique, *Analyser les textes de communication*, Paris: Dunod, 1998.

Marques, Carla Maria Geraldo Henriques da Cunha, “Relação de Coerência e Natureza dos Argumentos”, 2010, in Marques, Carla Maria Geraldo da Cunha, *A Argumentação Oral Formal em Contexto Escolar*, (tese de doutoramento apresentada à Universidade de Coimbra),

2010, p. 295-368, disponível em <http://www.yumpu.com/pt/document/view/12709065/a-argumentacao-oral-formal-em-contexto-escolarpdf-estudo-geral-> [acesso 06.06.2013].

Marques, Maria Aldina, “Quando a Cortesia é Agressiva, A Expressão de Cortesia e Imagem do Outro”, in *O Fascínio da Linguagem: actas do Colóquio de Homenagem a Fernanda Irene Fonseca*, Porto, Universidade do Porto, Faculdade de Letras. Centro de Linguística, 2008, p. 277-296, disponível em <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/6710.pdf> [acesso 09.05.2013].

Medina, Cremilda de Araújo, *Entrevista. O Diálogo Possível*, São Paulo: Ática, 2004.

Minayo, M.C.S. de, *O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde*, São Paulo, HUCITEC, 2002.

Moeschler, Jacques, “Explicitação ou implicatura? Um exemplo de comunicação intercultural”, in *SCRIPTA*, Belo Horizonte, v. 12, n. 22, 2008, p. 114-142.

Morgan, J. L., *Two Types of Convention in Indirect Speech Acts*, University of Illinois at Urbana-Champaign, 1977.

Moura, Tatiana Teixeira de, *Como os Entrevistadores Avaliam o Comportamento dos Candidatos em Entrevistas de Emprego?*, Monografia científica, Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2012, disponível em http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/C207051.pdf, (acesso 15.01.2015).

Otoni, Paulo, “John Langshaw Austin e a Visão Performativa da Linguagem”, *Delta: Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada*, 2002, vol.18, nº.1 São Paulo 2002, p. 117-143, disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-44502002000100005&lng=en&nrm=iso [acesso em 14.04.2013].

Palrilha, Silvéria Maria Ramos, *Contributos para a Análise dos Atos Ilocutórios Expressivos em Português*, dissertação de Mestrado, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, 1990, disponível em <http://www.uc.pt/uid/celga/recursosonline/dissertacoes/dissertacoesdemestrado/silveriamariaramospalrilha> [acesso 10.05.2013].

Pana-Alfaro, *Estratégias Discursivas de Persuasão em um Discurso Neopentecostal*, Tese de Doutorado em Linguística, Universidade Federal de Pernambuco, RECIFE, 2005, disponível em http://www.unicap.br/teprof/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=46, [acesso 5.1.2015].

Pedro, Emília Ribeiro, “Interação Verbal”, 1996, in FARIA, I.H., et al. (org.), *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*, Lisboa, Editorial Caminho, 1996, p. 449-475.

Pereira, Dulce, “Consciência Linguística”, 2009, in Flores, Cristina (org.), *Múltiplos Olhares sobre o Bilinguismo, Transversalidades*, Universidade do Minho, 2009.

Pinto, Rosalice, “O Papel da Plataforma Geradora na Organização Textual dos Géneros Persuasivos”, in *Estudos Linguísticos*, Edições Cobri/CLUNL, Lisboa, 2008, p.255-271, disponível em

http://www.clunl.edu.pt/resources/docs/revista/n1_fulltexts/lq%20rosalice%20pinto.pdf
[acesso 13.11.2013].

Preti, Dino, “Alguns Problemas Interacionais da Conversação”, in *Interação na Fala e na Escrita. Publicação do Projeto de Estudo da Norma Linguística Urbana Culta de São Paulo* (Projeto Nurc/SP – Núcleo USP), São Paulo: Humanitas/FFLCH/USP, 2002. p.45-66.

Rangel, Eliane de Fátima Manenti, *Uma Nova Conceção de Linguagem a partir do Percurso Performativo de Austin*, 2004, disponível em <http://www.lettramagna.com/elianedefatimamanentirangel.pdf> [acesso em 18.04.2013].

Rivière, Claude, *Les rites profanes*, Paris, PU, 1995.

Rodrigues, Conceição Carapinha “A Sequência Siscursiva *Pergunta-Resposta*” in Fonseca, Joaquim (org.) *A Organização e o Funcionamento dos Discursos. Estudos sobre o Português*, Tomo II, Porto, Porto Editora, 1998, pp. 11-220.

Rodrigues, David Fernandes, *Cortesia Linguística, Uma competência discursivo – textual*, Dissertação de doutoramento, Universidade Nova de Lisboa, 2003, disponível em http://www.es.eipvc.pt/drodrigues/teses/DRodrigues_Doutoramento.pdf (acesso 30.04.2013)

Rossato, Silvana Laurini e Méa, Célia Helena Peregrini Della, “Intertextualidade e Polifonia: Semelhanças e Diferenças”, V.5, nº 1, 2004, p. 171-193, disponível em <http://sites.unifra.br/Portals/36/ALC/2004/intertextualidade.pdf> [acesso em 28.05.2013].

Saramago, José, “As Palavras”, in Gomes, Aldónio e Cavacas, Fernanda, *A vida das Palavras, Léxico ABC*, Clássica Editora, Lisboa, 2004, p. 74.

Searle, John, *Sens et expression*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1982.

Silva, Augusto Soares da, *O Mundo dos Sentidos em Português: Polissemia, Semântica e Cognição*, Coimbra: Almedina, 2006.

Silva, Luís António da, “Perguntas e Respostas: Oralidade e Interação”, in Preti, Dino (Org.), *Oralidade em Diferentes Discursos*, São Paulo, Humanitas / FFLCH/USP, 2006, p. 261-295.

Silva, Paulo Nunes da, e Santos, Joana Vieira, “Contributos para a Caracterização do Género Académico ‘Resposta de Desenvolvimento’”, in *Atas do III SIMELP* (Simpósio Mundial de Estudos de Língua Portuguesa), Universidade de Macau, 30 de agosto – 2 de setembro de 2011.

Sousa, Marlene de, *A Cortesia Verbal nas Aulas de Língua Segunda / Língua Estrangeira*, Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto, 2010, disponível em <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/55320/2/tesemestmarlenesousa000124579.pdf> [acesso 26.08.2014].

Souza, Maria Betânia Dantas de & Galvão, Marise Adriana Mamede, “Considerações acerca de Funções de Perguntas e Respostas em Sala de Aulas”, in *XVII Congresso Internacional de Linguística e Filologia de América Latina (ALFAL)*, 2014.

Vaz, Clara Araujo, *Género do Discurso como Prática Social: as vozes dos leitores na construção do “Box de Correção”*, Dissertação de Mestrado em Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: UFRJ / Faculdade de Letras, 2007.

Wysocki, Bruna, *Interação Face a Face: um Estudo das Estratégias Discursivas na Reconstrução da Imagem*, Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

Apêndice

ENTREVISTA NA UNIVERSIDADE SÃO TOMÁS DE MOÇAMBIQUE

ENTREVISTA 1

- Com licença, muito boa tarde!
- Boa tarde. Por favor, sente-se (apontando a cadeira). Como está?
- Estou bem, obrigado.
- Em primeiro lugar queremos agradecer ao Dr. pelo interesse manifestado de colaborar connosco através da sua candidatura e a pela sua disponibilidade de vir à entrevista em resposta a nossa ligação.
- Bem, eu é que agradeço imenso pela vossa atenção.
- Gostava de apresentar aqui os membros com que irá conversar. Começando por mim, sou Diretor de curso de Direito, a minha esquerda é a Diretora Adjunta Administrativa e, por fim, o Diretor Pedagógico da USTM.
- Obrigado Dr. pela apresentação, eu sou A. M.
- Senhor M., nós faremos perguntas esperando que nos responda. Não é obrigatório que responda a todas elas mas o desejável é que sejam respondidas, pois as informações solicitadas contribuirão para a sua avaliação.
- Muito bem!
- De forma sintética, podia dizer quem é Senhor M., no domínio social, profissional e mais...
- Eu sou A. M., residente no Bairro Chinunguine, aqui na cidade de Xai-Xai. Sou mestre em Ensino de Física pela Universidade Eduardo Mondlane, instituição onde trabalho como docente efetivo desde 2008. Também sou casado e pai de 3 filhos.
- Então, senhor ..., podia dizer-nos porque optou em se candidatar para a USTM?
- Talvez explique que eu sou uma pessoa que gosta de aprender novas coisas em contextos diferentes. Acho que isso me faz crescer para além de que eu gosto de oferecer o que tenho.

Assim, colaborar para USTM seria uma forma de eu contribuir e aprender com os outros na área de ensino e aprendizagem.

– Podia partilhar connosco dois desafios que já enfrentou na área profissional. Como conseguiu controlar?

– De facto, o primeiro desafio foi quando assumi a responsabilidade de ser monitor quando concluí o meu bacharelato. Não foi fácil porque tinha que ler muito para conseguir corresponder às expectativas, numa altura em que fazia a minha licenciatura. Graças a Deus consegui harmonizar com sucesso as duas coisas. Em segundo lugar, foi quando tive a indicação de ir trabalhar para a Universidade de Cabo na África de Sul. Ia cooperar como professor de Física mas não estava seguro no meu Inglês porque, embora falasse Inglês, nunca tinha ensinado com o recurso a esta Língua e, logo, para alguns falantes nativos da língua. Aí, não pensava só na matéria da área mas em questões da língua.

– Fale-nos dos seus hábitos nos seus tempos livres.

– Nos meus tempos livres, gosto de ler, ouvindo música. Sei que alguns preferem ler num ambiente silencioso, mas para mim, dependendo do tipo de leitura que esteja a fazer, adoro ler ouvindo música instrumental. Gosto de estar com a minha família, conversando ou passeando.

– Quer falar sobre algumas virtudes e desvirtudes suas?

– Julgo que seriam virtudes minhas: alto sentido de responsabilidade, sigilo e ética profissional; fácil adaptação em novos contextos de trabalho; empenho em busca de melhores resultados para a responsabilidade que assumo; pauto pela humildade e responsabilidade no meu trabalho; espírito de aprender novos desafios, novas experiências da vida, com os outros. Uma das desvirtudes, acima de tudo no olhar do outro, é que sou demasiado exigente comigo mesmo e para as pessoas com que trabalho. Quando dou trabalho aos meus alunos quero que o façam, não me simpatizo com desculpas, excetuando alguns imperativos convincentes.

– Geralmente, as pessoas, quando pensam em se candidatar para uma instituição, criam um horizonte de expectativas. Qual é a sua expectativa perante USTM em termos salariais? Quanto gostaria de receber caso fique selecionado.

- Talvez essa seja a pergunta mais difícil de responder. Embora não possa precisar o valor, se eu trabalhar para esta Universidade, esperaria receber um valor compatível com o meu trabalho e mediante às capacidades da instituição.
- Nós trabalhamos com os turnos de manhã, de tarde e de noite. Em que turno senhor M. preferiria trabalhar?
- Em princípio optaria pelo turno da noite. No entanto, posso trabalhar também de dia, bastando organizar o meu horário.
- Algumas turmas nossas funcionarão nas instalações da Macia, pode aceitar trabalhar connosco neste distrito?
- Com certeza, posso.
- Bom, queríamos, neste momento, agradecer por esta longa e rica interação. Caso tenha alguma questão podia colocar.
- Não, também expresse o meu obrigado por esta entrevista. Como disse, gosto de aprender em cada contexto em que me encontro. Aprendi muito desta conversa, pois não tinha imaginado a amplitude da tal entrevista quando recebi a solicitação.
- Então, caso seja selecionado, receberá a nossa ligação.
- Obrigado.
- É tudo, senhor M. Pedimos que nos chame o candidato J.
- Tudo bem, com licença e bom trabalho.
- Sucessos e até a vista.

ENTREVISTA 2

- Por favor, pode sentar.

- Muito obrigado.

- Trata-se do senhor P., queria confirmar, por favor?

- Sim, senhor.

- Então, senhor P., como está?

- Estou bem, obrigado.

- Queremos agradecer primeiro o seu interesse de colaborar connosco na USTM e a sua disponibilidade para esta entrevista. Nós vemos pelo seu currículo que tem uma experiência multissetorial. De forma resumida, podia dizer quem é o senhor P.

- Obrigado. Meu nome completo é P.R.U.; sou natural de Maputo mas residente em Patrice Lumumba; trabalho para Ministério de Turismo há 14 anos; trabalhei como docente na Universidade Eduardo Mondlane (UEM), Delegação de Chibuto, durante 4 anos...

- Consta-nos que o senhor U. já não trabalha na UEM. Podia explicar as razões de não continuar a dar o seu contributo para aquela instituição.

- Desculpe, talvez não fosse muito ético falar sobre o que aconteceu comigo naquela instituição...

- Por favor, esteja a vontade...

- O meu contrato lá era parcial...em algum momento o meu horário de trabalho tinha que ser condicionado pela agenda da instituição onde estou vinculado como efetivo. Nem sempre conseguia participar de algumas atividades, em particular as planificadas “em cima do joelho”. A última direção do Curso em que colaborava entendia doutra maneira as minhas ausências. O horário que me foi atribuído era muito desconfortável para mim. Entendi que já não havia interesse de continuar comigo, enquanto docente a tempo parcial. Eu nada podia fazer, não podia perder o meu “pão”, por isso pedi a rescisão do contrato.

- Entende-se. Nós aqui trabalhamos em três turnos, de manhã, de tarde e de noite. Em que turno gostaria de trabalhar, no caso de ser selecionado?

- Acho que seria melhor trabalhar de noite.

- Bem, podia dizer o que lhe encanta na carreira docente.

- Na verdade, é gratificante trabalhar como docente. Fora do contexto de ensino o meu conhecimento fica atrofiado. Enquanto estiver a ensinar, aplico-me para desenvolver o meu conhecimento. Gosto de partilhar os meus conhecimentos com os alunos e com estes também aprendo muito. Gosto de trabalhar como docente.

- Quer partilhar connosco uma experiência que lhe marcou na atividade de docência?

- Em 2010, eu era Diretor de Turma do 2º ano, uma turma dividida em grupos fixos de trabalhos. No entanto, um dos grupos tinha problemas sérios de relacionamento. Os membros desconfiavam na sua colega de ser mágica, alegando que a participação dela no grupo era muito fraca, não contribuía em ideias ou pouco falava, mas os seus resultados eram fabulosos, situação muito estranha no entender do grupo. Os membros desse grupo, na ausência da estudante acusada, expuseram essa preocupação e pediram a minha opinião.

- Então, como resolveu esse problema?

- Conversei muito com os estudantes. Pedi que não fizessem associações em relação ao desempenho dela. Dei-lhes entender que nem todas as pessoas têm mesmas habilidades. Há pessoas sem dom para falar, pessoas tímidas ou fechadas, mas muito inteligentes. São muito boas para escrita, pois organizavam as suas ideias sem pensar na interferência do meio em que se encontram...

- Podia, agora, falar dos seus “hobbies”?

- Eu sou grande apreciador da paisagem natural. Aos finais de semana, prefiro ir com a minha família à quinta dos meus avós desfrutar do ar fresco debaixo das árvores, ver animais que lá estão. Às manhãs, logo ao acordar, faço ginástica. Antes de dormir, leio algumas páginas de um livro.

- Como pessoa, quais são as suas virtudes e desvirtudes?
- Gosto de trabalhar quer em grupo quer individualmente. Sou muito extrovertido, por isso facilmente me integro em qualquer contexto de trabalho. Desvirtude, não desenvolvi habilidades desportivas e culturais, embora seja, por exemplo, grande apreciador do desporto, particularmente de futebol.
- Algumas turmas nossas funcionarão nas instalações da Macia, pode aceitar trabalhar connosco neste distrito?
- Aceitaria, com muito gosto.
- Geralmente, as pessoas, quando pensam em se candidatar para uma instituição, criam um horizonte de expectativas. Qual é a sua expectativa perante USTM em termos salariais? Quanto gostaria de receber caso fique selecionado.
- o valor, se eu trabalhar para esta Universidade ...ficaria satisfeito em receber um valor não lesivo tanto para mim como para a instituição, isto é, o que a Universidade puder pagar.
- Bom, queríamos, neste momento, agradecer por esta conversa. Caso tenha alguma questão pode colocar.
- Não, agradeço eu.
- Então, caso seja selecionado, receberá a nossa ligação.
- Obrigado.
- É tudo, senhor P. Pedimos que nos chame a candidata S.
- Muito bem, bom trabalho.
- Felicidades, até aproxima!

ENTREVISTA 3

- Boa tarde!

- Boa tarde. Sente-se, por favor. Trata-se da senhora F.J.L., quer confirmar, por favor.

- Sim, senhor. Mas o apelido é M., sou F.J.M.

- Oh, desculpe! Então, senhora F., como está?

- Estou bem, obrigada.

- Bem, em primeiro lugar, queremos agradecer o seu interesse de dar o seu contributo à USTM e a sua disponibilidade para esta entrevista.

- Obrigada eu pela oportunidade de estar aqui.

- Nós somos os membros com que irá conversar. Começando por mim, Diretora Adjunta Administrativa, à minha esquerda é o Diretor de curso de Direito e, por fim, o Diretor Pedagógico da USTM.

- Muito obrigada.

- Dr^a, na nossa conversa, nós faremos perguntas esperando que nos responda. Não é obrigatório que responda a todas elas mas o desejável é que sejam respondidas, pois as informações solicitadas contribuirão para a sua avaliação.

- Tudo bem.

- Podia, de forma resumida, dizer quem é a senhora F., no domínio social, profissional e mais...

- Obrigada. Eu sou F.J.M., natural de Maputo; graduei a licenciatura em direito em 2013, encontro-me a produzir a tese de Mestrado em Educação pela Universidade Eduardo Mondlane, casei e moro aqui em Xai-Xai, desde Dezembro de 2013; enquanto estudante, fui professora na Escola Secundária Força do Povo (ESFP) em Maputo.

- Queria dizer quando e por que deixou de trabalhar na ESFP.

- Deixei de trabalhar para ESFP no ano passado, porque o meu contrato de trabalho terminou, era bienal. Não requeri a renovação, após ao meu casamento tive que me transferir para Xai-Xai. O meu marido é de cá.

- Muito bem...por que motivo a senhora se candidata à USTM?

- Na verdade, gosto muito de ser professora. Esta Universidade tem cursos relacionados com a minha área de formação, julgo que daria um bom contributo em cadeiras diferentes.

- O seu processo apresenta lacunas: não apresenta certificado de Bacharelato que seria útil na indicação das cadeiras a lecionar, caso seja selecionado; não anexou as cartas de recomendação solicitadas.

- Desculpe, assumo a falha, foi por pensar que não fosse importante esse certificado, uma ter apresentado o da licenciatura. Prometo trazer.

- Queira, por favor, dizer o que é uma profissão ideal para si.

- Para mim, seria uma profissão ideal em que me possa sentir bem, seja compatível ao perfil quer académico, quer da minha personalidade.

- Quer partilhar connosco uma experiência que lhe marcou na atividade de docência?

- Tive apenas 4 anos como professora. Acho não ter muita experiência, aliás sempre reconheci esse meu lado de fraqueza. Em função disso, gosto de me aproximar aos colegas para ganhar mais experiência. Eu trabalhava no curso nocturno, ensinava alunos mais velhos que eu e com características comportamentais diferentes. No primeiro momento, só respirava de alívio depois da aula. Com transcorrer de tempo, eu encarava a todos e ao meu trabalho com naturalidade.

- Podia, agora, falar dos seus “hobbies”?

- Eu gosto de ler, ouvir música e passear um pouco aos fins de semana, em especial gosto de ir à Praia apreciar a bela paisagem.

- Como pessoa, quais são os seus pontos fortes?

- Sou muito criativa, comunicativa, tenho facilidade para desenvolver projetos que exigem grande capacidade de criatividade e concentração.

- E tem alguns pontos fracos?

- Sou um pouco nervosa, às vezes.

- A USTM trabalha com os turnos de manhã, de tarde e de noite. Em que turno, preferiria trabalhar?

– Posso trabalhar em qualquer turno, pois ainda não tenho outra ocupação senão a família.

- Geralmente, as pessoas, quando pensam em se candidatar para uma instituição, criam um horizonte de expectativas. Qual é a sua expectativa salarial perante USTM? Quanto gostaria de receber caso fique selecionada.

– Bem, desculpe não poder estimar um salário preciso, o mais importante para mim é obter uma ocupação.

– Obrigada, por esta conversa. Por favor, deseja acrescentar/saber ou dizer algo?

– Desculpe, pedia saber como obteremos os resultados desta entrevista.

– Entraremos em contacto consigo brevemente, dentro desta semana, caso seja selecionada.

– Obrigada.

– De nada, senhora F.

ENTREVISTA 4

- Com licença, boa tarde!

- Boa tarde. Por favor, pode sentar.

- Obrigada.

- É a senhora S., queria confirmar o nome, por favor?

- Sim, senhor.

- Então, senhora S., como está?

- Estou bem, graças a Deus.

- Queremos agradecer primeiro o seu interesse de colaborar na USTM e a sua disponibilidade para esta entrevista.

- Obrigada eu pela vossa atenção.

- Para já, gostava de apresentar aqui os membros com que irá conversar. Começando por mim, Diretor de Curso de Direito, à minha esquerda é a Diretora Adjunta Administrativa e, por fim, o Diretor Pedagógico da USTM.

- Agradeço imenso a oportunidade de vos conhecer, eu sou S.J.B.

- Apreciamos o seu currículo, mas agradecíamos que, de forma resumida, dissesse quem é a senhora S.

- Obrigada. Como disse, o meu nome é S.J.S., natural de Manjacaze; sou residente do Bairro Inhamissa, desde 2002; trabalho como professora de Contabilidade e Gestão há 4 anos no Instituto Industrial e Comercial de Xai-Xai; sou casada e mãe de 3 filhos.

- Muito bem...podia dizer o que a levou a candidatar-se a USTM.

- Na verdade, tenho muitas boas memórias desta instituição que contribui muito para o que sou hoje. Fui estudante desta universidade e tive docentes que me marcaram positivamente e inspiro-me muito neles no meu trabalho. Aliás, com eles, ainda tenho muito por aprender. Depois da

experiência desenvolvida durante o meu tempo de trabalho, sinto-me em condições de dar um bom contributo nesta instituição.

- Queria dizer o que menos gostou na nossa instituição.

- Embora não seja muito grave, quando graduei não gostei da demora na entrega dos certificados.

- Qual seria a sua profissão ideal?

- Consideraria uma profissão ideal a que condiz com a minha vocação e com condições para levá-la a cabo. Por exemplo, a docência é, para mim, uma profissão ideal: gosto de investir em leituras, gosto de trocar saberes com os outros.

- Quer partilhar connosco uma experiência que lhe marcou na atividade de docência?

- Talvez partilhe uma situação menos boa que aconteceu no ano passado. Isso no fim do 1º semestre. Tratou-se de um aluno muito faltoso que, vendo-se em risco de perder o ano, decidiu roubar o livro de turma. Eu era responsável da turma. Ficamos uma semana sem saber do paradeiro do livro. Marquei uma reunião com a turma para conversar com os alunos sobre a possibilidade de recuperar o livro mas todos os alunos afirmaram que não sabiam do paradeiro do livro. Terminado o encontro, dois estudantes vieram aconselhar-me a conversar em parte com um colega deles que tinha muitas faltas injustificadas. Chamei o aluno indicado para uma conversa junto à direção pedagógica. Aí, ele aceitou que conhecia o paradeiro do livro e prometeu trazê-lo de volta na tarde do mesmo dia. Assim o fez. Depois decidiu-se a interdição dele continuar com os estudos.

- Podia, agora, falar dos seus “hobbies”?

- Eu gosto de ler, jogar basquetebol, em especial aos finais de semana. Em muito tempo, fico a cuidar e brincar com os filhos. Gosto também de nadar aos finais de semana.

- Como pessoa, quais são os seus pontos fortes e fracos?

- Sou uma pessoa muito empenhada, proativa, responsável e persistente para alcançar os objetivos. Sou criativa... No entanto, sou exigente.

- A USTM trabalha com os turnos de manhã, de tarde e de noite. Em que turno, preferiria trabalhar?

– O turno da tarde, seria melhor. Em segunda opção seria o da noite.

– A USTM tem turmas a funcionar nas instalações da Macia, pode aceitar trabalhar connosco neste distrito?

– Não há nenhum inconveniente, posso.

- Geralmente, as pessoas, quando pensam em se candidatar para uma instituição, criam um horizonte de expectativas. Qual é a sua expectativa salarial perante USTM? Quanto gostaria de receber caso fique selecionada.

– No caso de ser selecionada, ficaria grata em receber o valor, aproximadamente, de 700 Mts por hora, tendo em conta o tipo de contrato.

– Bom, queríamos, neste momento, agradecer por esta conversa. Por favor, deseja acrescentar algo?

– Bem, pedia saber quanto tempo previsto para a seleção de alguém a partir desta entrevista.

– Entraremos em contacto consigo brevemente, dentro desta semana, caso seja selecionada.

– Obrigada.

– De nada, senhora S. Pedimos, por favor, que nos chame a candidata L.

– Adeus, bom trabalho.

– Obrigado, boa sorte!

ENTREVISTA 5

- Boa tarde!

- Boa tarde. Sente-se, por favor.

- Obrigada.

- Quer confirmar o nome, por favor?

- Sou C. A. B.

- Então, senhora S., como está?

- Bem, graças a Deus.

- Gostávamos de agradecer primeiro o seu interesse de colaborar na USTM e a sua disponibilidade para esta entrevista.

- Agradeço eu.

- Bom, aqui estão os membros com que irá conversar. Começando por mim, Diretor de Curso de Direito, à minha esquerda é a Diretora Adjunta Administrativa e, por fim, o Diretor Pedagógico da USTM.

- Muito prazer.

- Apreciamos o seu rico currículo, mas agradecíamos que, de forma resumida, dissesse quem é a senhora C.

- Obrigada. Como disse, o meu nome é C.A.B, natural de Maputo. Desde 2007 vivo na Cidade de Xai-Xai; sou funcionária do governo, também sou docente de Contabilidade e Gestão na UP; vivo maritalmente.

- Muito bem...podia dizer o que a levou a candidatar-se a USTM.

- Seria um prazer dar meu contributo nesta instituição na área de Contabilidade e Gestão. Adoro partilhar e refletir sobre questões de gestão com alunos ...

- Interessante, mas aqui temos o Curso de Contabilidade apenas no regime diurno. Da experiência que temos com os docentes funcionários, o Delegado orientou a não contratação, para este ano, de docentes a tempo parcial.

- Entendo, imagino os transtornos que por vezes acontecem. Nem sempre as pessoas conseguem honrar com os seus compromissos. Entretanto, quero prometer que não seria o meu caso, tenho sido dona da minha palavra.

- Bom, sobre a sua situação, caberá a ponderação do Delegado.

- Obrigada. Então, aguardo pela vossa ponderação.

– Tudo bem.

– Adeus e bom trabalho!

- Sucessos para a senhora também.

Anexo



República de Moçambique

Ministério de Educação

Conselho Nacional de Exame, Certificação e Equivalências

Entrevista aos IFP's / IFEA's / EPF's

Secção	<i>Guia de Perguntas</i>	Cotação
<p>“A”</p> <p>Apresentação</p>	<p>O entrevistador deve observar as seguintes características:</p> <p>A1- Aspectos Psíquicos:</p> <p>Qual é o estado emocional do candidato?</p> <p>Aparenta consumir estupefacientes?</p> <p>Mostra algum interesse pela profissão?</p> <p>A2- Aspectos de aptidão física:</p> <p>Qual é a condição física do candidato?</p> <p>Possui uma mobilidade compatível com a profissão?</p> <p>Possui problemas de audição ou visão?</p> <p>A3- Retrato Visual:</p> <p>Como se apresenta o candidato?</p> <p>Análise como o candidato cuida do seu visual: cabelo, barba, unhas, dentes e outros pormenores importantes.</p>	<p><u>4,0</u></p>
<p>”B“</p>	<p>B1- Com quem se relaciona no bairro ou na sua aldeia?</p> <p>B2- Alguma vez foi ouvido em juízo ou preso?</p> <p>B3- Entoe o hino nacional?</p> <p>B4- Quantas cores apresenta a bandeira de Moçambique?</p>	

<p>Conduta e educação Patriótica</p>	<p>B5- Que posição devemos tomar ao içar a Bandeira Nacional?</p> <p>B6- Quais os municípios com o estatuto de capital provincial?</p> <p>B7- Mencione quatro (4) municípios da zona norte de Moçambique?</p> <p>B8-Quais as funções das Assembleias municipais?</p> <p>B9- Qual o nome do antigo Presidente do Conselho Constitucional?</p> <p>B10-Como se chama o Procurador Geral da República?</p> <p>B11-Em Moçambique, houve homens que, servindo-se da cultura assimilada, contestaram o colonialismo português.</p> <p>a) Indique três (3) nacionalistas referidos no excerto.</p> <p>b) Que acções desenvolveram?</p> <p>B12- Quais os movimentos que deram origem à FRELIMO?</p> <p>B13- Mencione cinco (5) heróis da luta de libertação?</p> <p>B14- Indique a data de assinatura dos Acordos de Lusaka.</p> <p>B15- Quais as remodelações governamentais marcantes no ano 2013?</p> <p>B16- Indique os nomes das individualidades que ocupam as seguintes pastas ministeriais:</p> <p>a) Ministra da Função Pública.</p> <p>b) Ministro de Ciência e Tecnologia.</p> <p>c) Ministro de Negócios Estrangeiros e Cooperação.</p>	<p><u>3,0</u></p>
--	--	--------------------------

	<p>d) Ministro de Educação.</p> <p>Obs: O candidato deve ser submetido somente a duas (2) questões.</p>	
<p>“C”</p> <p>Língua portuguesa</p>	<p>C1 - Leia o texto.</p> <p>C2- Interprete o texto.</p> <p>C3- Registe uma frase no quadro.</p> <p>C4- Desenvolva o diálogo.</p> <p>Obs: O candidato deve ser submetido a todas questões.</p>	<u>6,0</u>
	(...)	<u>4,0</u>
“E”	<p>E1- Quais as esferas que compõem o planeta terra?</p> <p>E2- Enumere as formas de poluição do ar.</p> <p>E3- Explique a importância das florestas.</p> <p>E4- Descreva algumas formas locais de conservação de florestas.</p> <p>E5- Enuncie as áreas, do nosso país, onde a escassez de água é mais acentuada.</p> <p>E6- Mencione quatro (4) formas de poluição da água.</p> <p>E7- Defina rede e bacia hidrográfica.</p> <p>E8- Quais as formas do relevo predominantes em Moçambique?</p> <p>E9- Caracterize o relevo predominante, na região sul de Moçambique.</p>	

	<p>E10- Indique um evento desportivo que teve lugar em Maputo, entre os dias 20 a 28 Setembro 2013.</p> <p>E11- Qual é a função do sistema circulatório?</p> <p>E12- Indique o principal órgão circulatório.</p> <p>E13- Explique a função do coração.</p> <p>E14- Quais os cuidados a observar para manter o sistema circulatório saudável?</p> <p>E15- O que é necessário para ter uma dieta saudável?</p> <p>E16- Quais os procedimentos a observar na preparação dos alimentos?</p> <p>E17- Que primeiros socorros se deve prestar a uma vítima de afogamento?</p> <p>E18- Quais os efeitos negativos do tabaco?</p> <p>E19- Enumere 5 direitos do Homem.</p> <p>E20- Indique três formas de transmissão de HIV-SIDA.</p> <p>E21- Mencione algumas formas de prevenção do HIV-SIDA.</p> <p>E22- Quais as formas de prevenir a malária?</p> <p>E23- Explique como identificar a Tinha.</p> <p>Obs: O candidato deve ser submetido somente a duas (2) questões.</p>	<p><u>3,0</u></p>
--	--	--------------------------