

## Linguagem, cultura e imagem na pesquisa qualitativa: interpretando caleidoscópios sociais

Roseanne Rocha Tavares\*

### Resumo

*Este trabalho tem por finalidade refletir sobre a possibilidade de se desenvolver pesquisa sobre fenômenos subjetivos como língua, cultura e imagem, adotando a pesquisa qualitativa como base para executar tais investigações. Acreditamos que, são nesses três âmbitos que se revelam com clareza sinais da mundialização que se acha em curso desde o final do século XX. Para ilustrar essa idéia, apresentaremos o processo adotado em uma pesquisa sobre a negociação de imagem em sala de aula de língua estrangeira à luz dos preceitos da Linguística Aplicada, da Análise da Conversação e da Sociolinguística Interacional.*

Palavras-chave: interação verbal; pesquisa qualitativa; linguagem; cultura; negociação da imagem

### Abstract

*The objective of this study is to reflect upon the possibility of developing qualitative research on subjective social events such as language, culture and image. We understand that these three social activities are clearly revealed as examples of a globalization process that has been in progress since the end of the last century. To illustrate this idea, we present a research developed about image negotiation in English as a foreign language classrooms based on the theoretical concepts of Applied Linguistics, Interactional Sociolinguistics and Conversational Analysis.*

Keywords: verbal interaction; qualitative research; language; culture; image negotiation

### Introdução

Linguagem, cultura e imagem. Nesses três âmbitos são claramente revelados os sinais da mundialização em curso desde o final do século XX. Quando freqüentemente compartilhamos ações e expressões significativas de vários níveis com pessoas de países diferentes, percebemo-nos cidadãos do mundo. Essa mundialização de fenômenos socioculturais tem estabelecido novos olhares sobre antigas questões das relações humanas. Ao primeiro olhar, vemos que essa aparente aproximação de informação e de idéias tem manifestado duas tendências complementares: a primeira nos iguala como sujeitos – com base em princípios teóricos totalizantes, universais e positivistas – e a segunda nos mantém afastados, ao estabelecer a realidade dentro de fronteiras rígidas. Portanto, a idéia de incomunicabilidade está impressa nessas duas tendências, seja nas relações pessoais ou nas relações institucionais das pessoas e dos povos.

Na direção oposta a essa visão uniformizadora de conceitos e manifestações culturais – que reduz a realidade ao que existe convencionalmente e não ao que é possível –, alguns estudiosos de diferentes áreas defendem uma linha de pensamento pós-moderno que questiona as significações fechadas e predeterminadas. Explicito o que entendo por pós-modernidade ao apresentar a definição dada por Eagleton (1995) p.07):

Pós-modernidade é uma linha de pensamento que questiona as noções clássicas de verdade, razão, identidade e objetividade, a idéia de progresso ou emancipação universal, os sistemas únicos, as grandes narrativas ou os fundamentos definitivos de explicação. Contrariando essas normas do Iluminismo, vê o mundo como contingente, gratuito, diverso, instável, imprevisível, um conjunto de culturas ou interpretações desunificadas gerando um certo grau de ceticismo em relação à objetividade da verdade, da história e das normas, em relação às idiossincrasias e à coerência de identidades. Essa maneira de ver,

\* Professora da Universidade Federal de Alagoas. Doutora em Linguística pela Universidade Federal de Pernambuco E-mail: roseannetavares@uol.com.br.  
Artigo recebido em janeiro de 2005 e aceito em março de 2005.

como sustentam alguns, baseia-se em circunstâncias concretas: ela emerge da mudança histórica ocorrida no Ocidente para uma forma de capitalismo – para o mundo efêmero e descentralizado da tecnologia, do consumismo e da indústria cultural, no qual as indústrias de serviços, finanças e informação triunfam sobre a produção tradicional, e a política clássica de classes cede terreno a uma série difusa de ‘política da identidade’.

Sob a ótica desse paradigma, a maneira de se pensar a dinâmica da linguagem, da cultura e da imagem nas relações interpessoais adquire complexidades e pluralidades que confundem quando se tem que interpretá-las. Então, é possível pesquisar tais fenômenos nessa realidade pautada pela interatividade e pela subjetividade? Parece que sim. Nesse sentido, este artigo tem como finalidade apresentar possibilidades de análise e interpretação desses fenômenos, à luz da pesquisa qualitativa, ilustrando essa possibilidade com uma pesquisa sobre a negociação de imagem em sala de aula de língua estrangeira.

---

### Linguagem, cultura e imagem

Nos últimos tempos, os papéis da linguagem, da cultura e da imagem têm sido analisados como parte das discussões sobre o sujeito, suas relações sociais e as transformações que ocorrem nessa dinâmica de socialização do sujeito. A própria concepção de sujeito tem tomado um bom espaço nas discussões acadêmicas das ciências sociais, humanas, das letras e das artes. Na nossa concepção, de forma bem sucinta, consideramos que o sujeito é um ator (GOFFMAN, 1959; ZOZZOLI, 2002) de sua suportável realidade (MOURIN, 2000), com relativa autonomia de atuação.

Quanto à cultura, adotamos a visão proposta por Thompson (1995), que a considera como o padrão de significados incorporados em

formas simbólicas – isto é, ações, objetos e expressões significativas de vários tipos – em relação a contextos e processos historicamente específicos e socialmente estruturados, dentro dos quais, e por meio dos quais, essas formas simbólicas são produzidas, transmitidas e recebidas (p.181).

Tal concepção se baseia no pensamento do antropólogo Clifford Geertz que reorientou a análise de cultura para o estudo do significado e do simbolismo, centralizando a interpretação como abordagem metodológica. Para Geertz, o sujeito está suspenso em teias de significados que ele próprio teceu, entendendo a cultura como uma dessas teias e sua análise como uma ciência interpretativa em busca de significados. Entretanto, essa concepção de sujeito tem um aspecto limitado e conformista ao não considerar a possibilidade de uma constante e dinâmica tessitura dos fenômenos sociais, que nos leva a acreditar num sujeito mais criativo e agente de suas (re)considerações, buscas de significados e reinvenções. Um sujeito que é capaz de produzir, transmitir, receber e alterar formas simbólicas.

Assim, vemos a língua de maneira bakhtiniana, ao considerá-la uma atividade social que só existe onde houver possibilidade de interação social, um trabalho empreendido conjuntamente entre os falantes (BAKHTIN, 1981). Desse modo, a língua deixa de ser vista apenas como instrumento de comunicação e passa a ser estabelecida como atividade entre indivíduos de uma sociedade, como ato social cuja própria realidade é, permanentemente, constituída e/ou modificada por seus atores sociais e pelo contexto. Estuda-se a língua com os olhos voltados para os estudos socioculturais. Mais do que isso, há uma feliz interdisciplinaridade pela conexão de idéias de várias áreas da ciência. A linguagem e a cultura são consideradas fontes ricas em execução da interação social e, assim, excelentes objetos de observação científica (GUMPERZ, 1982; LEVINSON, 1983; DREW e HERITAGE, 1992; MOITA LOPES, 1996; KOCH, 1997). Transformando o pensamento de Saussure (1952), podemos afirmar, então, que o ponto de vista pode fazer dois (ou mais) objetos de análise e interpretação, especialmente, quando esses dois objetos estabelecem uma interface.

A ênfase na natureza sociodiscursiva e interacional de um contexto também tem sido o cerne da investigação de pesquisadores nas áreas de análise do discurso (francesa e anglo-saxônica), lingüística aplicada, análise da

conversação, sociolinguística interacional e etnografia da comunicação, entre outros campos que estudam a linguagem relacionada às práticas sociais humanas.

Há, mais especificamente, abordagens teóricas que têm como foco de estudo as relações da língua e seus usuários, tanto em conversações naturais quanto em contextos institucionais<sup>1</sup> Acompanhando o pensamento de vários estudiosos, em especial de Brait (1995, p.195), é possível afirmar que interação verbal ou discurso interacional é um componente do processo de comunicação cuja dinâmica se constitui na tentativa dos que estão interagindo

de organizar a fala de maneira a compreender e de se fazer compreender. Isso implica a mobilização, além do instrumental linguístico oferecido pela língua enquanto sistema, de normas e estratégias de uso que se combinam com outras regras culturais, sociais e situacionais, conhecidas e reconhecidas pelos participantes do evento conversacional.

Portanto, a língua e as práticas sociais – incluídos os fenômenos “cultura” e “negociação da imagem” – são indissociáveis, conforme observado anteriormente.

---

## Imagem

A pesquisa que ilustrará os nossos argumentos inspirou-se nos princípios da sociolinguística interacional (SI), da análise da conversação (AC) e da linguística aplicada (LA). Nessas correntes teóricas houve uma abertura de espaço para o estudo da interação verbal.

De acordo com Schiffrin (1994), a sociolinguística interacional traduz a combinação de idéias defendidas por antropólogos, sociólogos e linguistas acerca da estreita relação entre cultura, sociedade e língua. Dois pesquisadores exercem especial influência nesse tipo de abordagem do discurso, cujo foco de estudo é o significado situado. Para o antropólogo John Gumperz (SCHIFFRIN, 1994, p.102), a linguagem é vista como

um sistema de símbolos, social e culturalmente construído, que é utilizado de forma que reflita os significados sociais de nível macro (exemplos: identidade de grupo e diferenças de *status*) e crie significados sociais de nível micro (isto é, o que alguém está dizendo e fazendo num determinado momento).

Ambos os níveis de significado estão intrincados de modo complexo. Já o sociólogo Erving Goffman (1981) defende que a língua está situada em circunstâncias particulares da vida social, refletindo e adicionando significado e estrutura nessas circunstâncias. Assim, para a sociolinguística interacional, num encontro interacional, os interlocutores têm papéis ativos na elaboração do discurso, exigindo reações de seus ouvintes e reagindo a essas manifestações, constituindo um significado situado no encontro. Além disso, na interação face a face, os interlocutores sinalizam sua intenção de se comunicarem através de “pistas de contextualização” de natureza linguística (alternância de dialeto e estilo, por exemplo), paralingüística (pausas, hesitações e entoação) e extralingüística (expressões fisionômicas e gestos) (RIBEIRO e GARCEZ, 1998; GUMPERZ, 1982). Ao se considerarem esses componentes interacionais em uma conversação, podemos melhor compreender a dinâmica da linguagem: um jogo que é constituído por processos de negociação (BRAIT, 1995).

---

<sup>1</sup> Considero conversações naturais aquelas que, segundo Marcuschi (1991), ocorrem de forma “... espontânea e livremente no dia-a-dia, sem qualquer tipo de imposição institucional ou por força de alguma situação...” (p.88). Conversações em contextos institucionais ou interações institucionais são aquelas que, segundo Drew e Heritage (1992), são guiadas pela tarefa ou trabalho dos interlocutores e nas quais pelo menos um dos participantes envolvidos está caracterizado, naquele momento, como um representante formal de uma instituição. As entrevistas psiquiátricas, as entrevistas jornalísticas, as consultas médicas, os julgamentos e as salas de aulas são alguns exemplos de tipos de interações institucionais. Um contexto institucional caracteriza-se pela elaboração e difusão de regras, crenças e valores criados e consolidados por meio da interação social, que proporcionam às organizações legitimidade e suporte contextual (DIMAGGIO e POWELL, 1991; MEYER e SCOTT, 1992). As estruturas institucionais mudam em função de variáveis internacionais, nacionais ou locais, como, por exemplo, crenças teóricas e religiosas, oportunidades igualitárias, taxas etc. (CLEGG, 1999; MACHADO-DA-SILVA, FONSECA e FERNANDES, 1999).

A análise da conversação, por sua vez, surgiu na década de 1960 sob a influência da etnometodologia e defende o estudo das práticas conversacionais – tanto as conversações do cotidiano quanto as interações institucionais – nas mais diversas culturas e contextos, pela análise de suas organizações textuais-interativas (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1978; ATKINSON e HERITAGE 1984). Para isso, a análise da conversação tem por princípio analisar gravações de falas interacionais reais para a busca de padrões lingüísticos, paralingüísticos e extralingüísticos recorrentes que possam caracterizar um determinado fenômeno da fala, visando ao melhor entendimento da nossa existência social (COULTHARD, 1985; KOCK, 1997; MARCUSCHI, 1991; COULON, 1987; DREW e HERITAGE, 1992).

Como toda circunstância de interação verbal, a situação de sala de aula – como a que apresentaremos para ilustrar uma das possibilidades de como se fazer pesquisa qualitativa – é classificada como geradora de eventos de fala, de atividades colaborativas entre professor e alunos, cujo dinamismo do contexto estimula a utilização e a constante checagem de significados e de normas compartilhadas. Além disso, esse contexto – repleto de imprevisibilidade dialógica, cujo funcionamento depende da participação tanto do professor quanto dos alunos – tem a aprendizagem como o maior objetivo dos envolvidos. Atualmente, sabemos que são diversos os mecanismos de aquisição de uma língua estrangeira, e que também são diversos os fatores que influenciam essa aquisição. Mas sabemos, igualmente, que uma interação bem-sucedida e harmoniosa opera como um mecanismo facilitador de aprendizagem, um lugar de construção de sentidos pela negociação das normas que governam tal interação verbal. Um desses mecanismos de negociação diz respeito à preocupação dos falantes com a qualidade de suas interações, isto é, à maneira como negociam suas imagens em sala de aula.

O fenômeno da negociação da imagem é nitidamente um fenômeno que ocorre tanto na língua quanto na cultura. Ele é utilizado universalmente em todas as línguas. Contudo, a sua execução na prática social varia, altera e é alterada de comunidade para comunidade. A negociação da imagem é sistematicamente acionada pelos falantes ao longo de toda e qualquer interação verbal com o intuito de preservar e salvar suas imagens. Para Goffman (1967) e Brown e Levinson (1987), precursores do estudo desse fenômeno no pensamento ocidental, o conceito de negociação da imagem está ligado aos seguintes elementos: aos papéis sociais que cada indivíduo representa em determinados encontros sociais, à imagem (expressão social do eu individual) que cada um tem de seu papel e dos papéis dos outros participantes, e às suas tentativas de mantê-la nesses encontros, ao sentir-se ameaçado. A escolha de determinada estratégia discursiva para lidar com uma situação ameaçadora dependerá dos riscos e vantagens que ela pode oferecer dentro de um determinado contexto.

Em outras palavras, cada participante, em uma determinada interação num momento específico, coloca em prática, quando necessário, o conteúdo de seus sistemas de conhecimento a respeito do fenômeno de negociação da imagem. Devido aos inúmeros fatores psicológicos e sociais envolvidos na construção do conteúdo desses sistemas em cada participante, e devido à espontaneidade e à imprevisibilidade dialógica em cujo contexto esses sistemas são constituídos, a sua total compreensão ainda não foi alcançada pelos pesquisadores na área (MARCUSCHI, 1998, 1999). No entanto, as formas de realização desse conteúdo – isto é, as estratégias discursivas utilizadas para, entre outras atividades, negociar a imagem – podem ser analisadas por meio da observação e descrição das marcas lingüísticas e das ações discursivas que assinalam a ocorrência de tal fenômeno.

Não podemos, por exemplo, dizer que em toda interação as pessoas almejam seguir o princípio de cooperação descrito por Grice (1967), na pragmática, ou a ordem expressiva defendida por Goffman (1967), na sociolingüística interacional. Há situações em que somos indelicados, não cooperamos e agimos conforme os nossos interesses, colocando em risco, algumas vezes, não só as imagens dos outros, mas a nossa própria imagem. Na verdade, o que realmente fazemos é resguardar e expor nossa imagem conforme nossos interesses. Para tanto, faz-se necessário que os participantes entrem em acordo; cada qual fazendo seu jogo, tentando evitar e corrigir ameaças à sua imagem. Segundo as pesquisas, é nesse processo que certos elementos são usados: a polidez, a ironia, o controle etc. Esses elementos são apontados no discurso por meio de propriedades identificadoras, de marcadores discursivos. São esses elementos e esses marcadores que pretendemos investigar aqui nesta pesquisa. Para tanto, é necessária uma metodologia de análise de texto à qual se aplique uma abordagem interacional. Brait (1995) afirma que:

A abordagem interacional de um texto permite verificar as relações interpessoais, intersubjetivas, veiculadas pela maneira como o evento conversacional está organizado. Isso significa observar no texto verbal não apenas o que está dito, o que está implícito, mas também as formas dessa maneira de dizer que, juntamente com outros recursos, tais como entoação, gestualidade, expressão facial etc., permitem uma leitura dos pressupostos, dos elementos que mesmo estando implícitos se revelam e mostram a interação como um jogo de subjetividades, um jogo de representações em que o conhecimento se dá através de um processo de negociação, de trocas, de normas partilhadas, de concessões (p.194).

Goffman (1983) também defende a importância do estudo científico da interação social. Para ele, a análise de uma interação social e de suas propriedades fornece meios e razões para examinar diferentes sociedades, de forma comparativa, e para analisar historicamente a nossa própria sociedade. Com esse pensamento, Goffman, mais uma vez, enfatiza dois princípios clássicos das teorias na área de interação verbal: primeiro, toda interação social pode ser analisada a partir de uma organização estrutural convencionalizada; segundo, o dado desviante, que não se enquadra na estrutura, é que interessa ao investigador (MARCUSCHI, 1991, 1999).

Goffman afirma ainda que a caracterização que um interagente faz do outro está organizada em dois elementos de identificação: o do tipo categórico, que posiciona o interagente em uma ou mais categorias sociais (arquiteto, pai etc.), e o do tipo individual, que destaca o interagente por meio de elementos diferenciadores de pessoas (tom de voz, aparência, nome etc.). No momento dessa caracterização, os falantes provavelmente já possuem um conhecimento prévio do tipo de interação de que vão participar e dos tipos de propriedades físicas, sociais e culturais que melhor vão aprovar. Marcuschi (1991) aprofunda essa idéia e percebe a interação social como uma dinâmica que, além de exigir uma grande coordenação de ações que ultrapassam e muito a simples habilidade lingüística do falante, também é a prática social mais ordinária em nossas vidas. Essa prática desenvolve oportunidades para a construção de identidades sociais.

Nesse “jogo da linguagem”, o fenômeno da negociação da imagem está intimamente ligado à construção da identidade social, já que tenta ao mesmo tempo expor e resguardar o valor social da pessoa. É um fenômeno passível de ser observado, descrito, analisado e interpretado, de acordo com o contexto no qual ocorre. Nesse sentido, a natureza de uma sala de aula de língua estrangeira é bastante instigante de ser estudada. Por ser uma interação cujas normas gerais e papéis sociais estão claramente estabelecidos, torna-se uma interação institucional cuja estrutura organizacional é aparentemente de fácil compreensão. Porém, o diferente se dá pelo fato de que, nesse contexto, são verificadas situações cuja utilização e checagem de normas partilhadas de conversação e de conteúdo são feitas nas duas línguas, uma das quais, a estrangeira, é previamente estabelecida como a língua a respeito da qual quem mais conhece é o professor.

---

## A pesquisa

Esta investigação é um estudo de natureza exploratória e descritiva, com uma estratégia de pesquisa predominantemente qualitativa; seguindo, como dito anteriormente, os preceitos teóricos da sociolingüística interacional, da análise da conversação e da lingüística aplicada.<sup>2</sup>

A escolha dessa caracterização parece ser apropriada para o estudo da negociação da imagem numa sala de aula de língua estrangeira devido aos seguintes fatores: primeiro, o modelo imposto pelo neopositivismo lógico, que levou as ciências a um isolamento teórico e metodológico, está se esgotando, dando lugar a um entrosamento na multidisciplinaridade (MARCUSCHI, 1999). Assim, áreas de estudos como a sociologia interacional, a análise da conversação e a lingüística aplicada, que têm pensamentos em comum ou complementares acerca da análise da interação verbal, podem ser naturalmente associadas, respeitando-se, é claro, os pressupostos metodológicos específicos de cada uma. Na verdade, as três vertentes teóricas já se situam na interface de várias disciplinas: sociologia, psicologia, etnografia e lingüística. Segundo, a natureza exploratória e descritiva de uma pesquisa permite uma avaliação profunda e completa do fenômeno numa sala de aula de língua inglesa.

---

<sup>2</sup> Certamente outros aspectos interacionais em sala de aula já serviram e servem de objeto de estudo para vários pesquisadores. Alguns desses aspectos são: motivação, qualidade, correção de erros, perguntas, utilização de sinais gestuais e interação textual, entre outros.

Neste estudo, o que queremos antes de mais nada é entender e explicar o problema da forma mais clara possível, considerando que sua perspectiva metodológica é pontuada, primeiro, pela sensibilidade contextual e, em segundo plano, mas nem por isso menos relevante, pela sensibilidade cultural desse problema. A sensibilidade cultural é comum em interações institucionais. Nesses casos, estudamos aspectos universais de uma perspectiva cultural marcante: o contexto de sala de aula brasileiro e mais especificamente o nordestino. Já a sensibilidade contextual nos mostra que os fenômenos analisados em uma interação têm significados diferentes de acordo com as situações. Terceiro, de acordo com Marcuschi (1999, p.04), “metodologia é o tipo de abordagem que se dará ao problema, no contexto da teoria que o desenhou”. Nesse caso, a sociolinguística interacional de Goffman, que estuda profundamente as interações sociais, aborda a questão da negociação da imagem. A maneira como investigamos e tentamos interpretar tal fenômeno caracterizou a metodologia utilizada. Como o foco deste estudo está na análise da interação verbal em sala de aula, mais especificamente na análise do fenômeno da negociação da imagem, para se ter uma visão ampla do problema é necessário que se adote uma abordagem qualitativa na análise dos dados.

A rigor, a pesquisa qualitativa é considerada uma expressão genérica para determinado enfoque dado à pesquisa, compreendendo diversas correntes metodológicas, como, por exemplo, a microanálise da conversação, a etnometodologia e a pesquisa colaborativa etc. O que todos os pesquisadores parecem compartilhar é a idéia de que esse tipo de pesquisa surgiu entre os antropólogos e sociólogos ao estudar a vida em comunidades e, a partir de uma necessidade de melhor interpretar o sujeito e suas comunidades, ampliou-se os objetos de análise e interpretação, possibilitando enriquecer os estudos do pensamento complexo. Em comunhão com essas idéias, tal abordagem também tem sido adotada para os estudos da linguagem.

A metodologia desta pesquisa se apóia em vários princípios da análise da conversação, especialmente da microanálise etnográfica da conversação (ERICKSON, 1992). A análise da conversação surgiu com os estudos de Garfinkel sobre a organização da conduta cotidiana e foi ampliada com as pesquisas de Sacks, Schegloff e Jefferson na área da análise da fala (ATKINSON e HERITAGE, 1984). A princípio, a análise da conversação estava fundamentada apenas na noção de que toda interação verbal poderia ser analisada quanto a sua estrutura organizacional. Depois, o problema investigado passou da organização da fala para a sua interpretação; isto é, foi ultrapassada a análise estrutural pura e simples para adotar-se uma abordagem de análise dos processos cooperativos que atuam na conversação (MARCUSCHI, 1999). O método de investigação escolhido foi o indutivo, sem modelos fechados prefixados, partindo da análise de várias gravações de falas interacionais para a busca de padrões lingüísticos e paralingüísticos recorrentes que possam caracterizar um determinado fenômeno da fala. Uma atenção especial é dada aos desvios, já que são eles que apontam para as características culturais marcantes da situação e seus significados sociais (YIN, 1994; LEVINSON, 1983; DREW e HERITAGE, 1992; MARCUSCHI, 1991).<sup>3</sup>

Com base nessa abordagem, esta pesquisa consistiu num estudo minucioso do contexto de uma sala de aula de língua inglesa de alunos adolescentes (entre 16 e 18 anos) do segundo grau da Escola Técnica Federal de Alagoas. Nessa escola, as turmas têm um número aproximado de 30 alunos. Sendo todos os alunos e seu respectivo professor de língua inglesa a população de interesse, este estudo não terá amostra selecionada de acordo com variáveis sociolinguísticas como sexo, etnia etc. A opção por essa população específica tem suas justificativas: a escolha de uma instituição pública e de uma turma do ensino médio nos dá uma visão da situação de um tipo de instituição educacional que, infelizmente nos últimos tempos, tem sido questionada a respeito da qualidade de ensino. Já a opção por alunos do segundo grau diz respeito às suas noções de regras de uso da linguagem numa sala de aula de língua estrangeira, uma vez que já foram iniciados nesses tipos de atividades conversacionais pelo menos desde a 5ª série, momento em que o ensino de língua estrangeira se torna obrigatório nas escolas públicas e privadas (BRASIL, 1996). Portanto, já existe entre os alunos um conhecimento prévio sobre o seu papel e o papel do professor. De acordo com Johnson (1997, p.169), é por meio de papéis que os indivíduos se encaixam nos sistemas sociais:

<sup>3</sup> Essas falas interacionais são, de forma sucinta, definidas por Drew e Heritage (1992) como: “ações específicas que ocorrem em algum contexto, suas organizações sociais subjacentes e os meios alternativos pelos quais essas ações, e as atividades que elas compõem, possam ser executadas”(p. 17).

O papel do professor, por exemplo, é construído em torno de um conjunto de idéias sobre professores em relação a estudantes: “crenças” sobre quem são eles, “valores” relacionados com os objetivos que supostamente buscam atingir, “normas” relativas à expectativa de como devem se parecer e se comportar e “atitudes” sobre suas predisposições emocionais quanto ao trabalho e aos estudantes. O papel dos estudantes inclui, em geral, a crença em que sabem menos do que os professores, que o valor de aprender é bom (com um fim em si mesmo) e a expectativa de que chegarão a tempo às aulas, se esforçarão, aprenderão o que lhes for designado e manterão uma atitude de respeito com os professores e colegas.

Como o papel é um conjunto de idéias, o que reflete é o seu próprio desempenho e o valor social que a ele é atribuído pelos interagentes.

---

## Os dados

Os dados foram coletados através de uma triangulação de instrumentos para, assim, minimizar a subjetividade e garantir resultados mais aprofundados do problema aqui levantado. Os seguintes instrumentos de coleta de dados foram utilizados:

- gravações em áudio e vídeo das aulas;
- evocações estimuladas (*stimulated recalls*) com alguns alunos e professor; e
- notas de campo para registro de observações e informações adicionais.

Os procedimentos escolhidos seguiram os mesmos adotados por pesquisadores que seguem a tradição da análise de conversação e da microanálise etnográfica da conversação. Segundo a análise de conversação, as gravações das falas em interação são importantes, já que permitem ao pesquisador não só revisitar um determinado evento quantas vezes for necessário – para, assim, fazer uma análise completa e profunda do fenômeno –, mas também evitar interpretações prematuras baseadas apenas em notas de campo (ERICKSON, 1992). Já a utilização de evocações estimuladas e de notas de campo na coleta dos dados segue a linha etnográfica que os vê como elementos facilitadores de uma melhor compreensão do ponto de vista do participante a respeito do fenômeno estudado, garantindo informações contextuais que não aparecem nas gravações. A evocação estimulada é uma técnica na qual o pesquisador utiliza partes da gravação para mostrar aos participantes, pedindo então para que comentem o que aconteceu naquele momento (NUNAN, 1992). Assim, tentamos também acolher a interpretação do participante sobre a situação.

A atividade de gravação foi cuidadosamente planejada e muitas sutilezas foram ajustadas com base nas idéias de Erickson (1992), de Edwards e Lampert (1993), de Marcuschi (1991) e de Ochs (1979). Também levamos em consideração a experiência que tivemos com gravações ao fazer um estudo-piloto sobre o assunto, em 1997. O estudo foi valioso, pois possibilitou colocar em prática os aspectos técnicos da gravação e desenvolver maiores reflexões sobre os elementos que compõem o fenômeno da negociação da imagem.

Para esta pesquisa, foram gravadas em áudio e em vídeo cinco aulas de inglês de uma turma do segundo ano do ensino médio da Escola Técnica Federal de Alagoas, às sextas-feiras, das 16h40min às 18h20min, durante os meses de agosto e setembro de 1998. Outras duas aulas foram assistidas (sem gravação), e mais dois encontros aconteceram para as evocações estimuladas. Durante todo o tempo de coleta de dados, a pesquisadora e o professor mantiveram diálogos a respeito do grupo e sobre interação em sala de aula. Todas as gravações foram reproduzidas e etiquetadas. As primeiras aulas foram descartadas do corpus, visto que serviram apenas para treinamento com as máquinas e para adaptação dos participantes. Do mesmo modo, a última aula também foi descartada, já que foi de avaliação e havia pouquíssimas interações verbais. No término das gravações, havia três aulas totalizando aproximadamente 170 minutos de aula gravada para compor o conjunto da pesquisa.

Foram utilizados dois gravadores: o da filmadora e um portátil com alto poder de gravação. Esse gravador portátil geralmente ficava no bolso da camisa do professor, cujas aulas sempre eram dinâmicas e com caminhadas por entre os alunos. Já a filmadora foi posicionada na frente da sala, do lado da janela. Assim, os alunos poderiam ser vistos de frente, facilitando a análise; e, algumas vezes, também o professor. A filmadora

foi adaptada sobre um tripé na altura da cabeça dos alunos. Segundo Pereira (1981), essa composição por angulação chama-se “câmera normal”. A filmadora ficava normalmente parada, gravando com uma grande angular, dando uma visão de praticamente todo o grupo. As evocações foram feitas logo após a finalização dessas gravações e foram utilizadas para esclarecer com o próprio participante certos eventos. Mais especificamente, mostramos certas cenas onde a imagem de alguém estava sendo ameaçada e solicitamos a opinião dos participantes do evento sobre o assunto.

Quanto à análise dos dados, podemos dizer que, na verdade, ela já ocorre na própria coleta desses dados – quando são escolhidos a população e o evento de gravação –, na fundamentação teórica – ao se postular uma visão de linguagem como atividade social – e na própria abordagem metodológica utilizada (MARCUSCHI, 1999). Nessa etapa, a ênfase é dada à transcrição, a qual exerce um papel muito importante na pesquisa qualitativa, com tendência à microanálise do discurso. Segundo Edwards e Lampert (1993, p.03), é por meio dela que “congelamos no tempo” eventos de uma interação e aspectos dessa interação categorizados conforme o foco da pesquisa. Essas categorizações e a escolha do que preservar ou ignorar nas transcrições, e até a maneira como colocar no papel certas informações, afetam a análise dos dados (OCHS, 1979).

Para os especialistas, a técnica é fazer uma transcrição legível e limpa, sem excessos de sinais, privilegiando apenas aqueles significativos ao problema. Pelo fato de o processo de transcrição ser uma atividade complexa de normas e princípios, cabe aqui uma maior reflexão sobre o assunto, fundamentando a tabela exposta a seguir. Como dito anteriormente, pesquisadores da área de análise de interação verbal vêm cada vez mais se preocupando em estabelecer normas para transcrição, devido à sua natureza interpretativa. É praticamente impossível fazer uma cópia fiel da interação analisada. Teriam de ser considerados aspectos como entonação, ortografia, gestos, olhares, movimento do corpo, participantes, ruídos e pausas, entre outros, e ainda todos eles em detalhes. O texto ficaria ilegível e não se tornaria mais neutro. No quadro 1, são estabelecidas as normas para transcrição desta pesquisa, as quais foram desenvolvidas com base nos estudos de Marcuschi (1991), Ochs (1979), Edwards e Lampert (1993). Cabe observar que na coluna “ocorrência”, o “professor” também é chamado pelo nome próprio, e que quando isso acontece, utilizamos as iniciais de seu nome: “Ac”. Ainda na coluna “ocorrência”, “vários alunos ao mesmo tempo” indica que a fala de cada aluno identificado é mostrada pelas iniciais dos seus respectivos nomes, como, por exemplo, Al, Po, Mn etc.

Quadro 1  
Normas para transcrição

SINAL	OCORRÊNCIA
P	Professor
A	aluno não identificado, inclusive o sexo
Ax	aluna não identificada
Ay	aluno não identificado
As	vários alunos ao mesmo tempo
Pq	pesquisadora
(+)	para cada segundo de pausa
(0.30)	indicação do tempo após 5 segundos
(...)	indicação de transcrição parcial ou eliminação
[	sobreposição de vozes
[ ]	sobreposições localizadas
(xxx)	incompreensão de palavras ou segmentos
(( ))	comentário da transcritora
MAIÚSCULA	entonação enfática
(HIPÓTESE)	hipótese do que se ouviu
/	interrupção
:	prolongamento de vogais e consoantes
-	si-la-ba-ção
“ “	citações literais ou leitura de textos
?	sinal de entonação correspondente à pergunta
@ @ @	Risos
<@ @>	trecho falado com risos
=	continuação do enunciado

Neste estudo, as fitas de áudio e de vídeo foram ouvidas e vistas metodicamente, para melhor entender a interação ocorrida e a forma mais viável de transcrição. Entre os arranjos espaciais de anotação dos turnos dos participantes existentes, escolhemos o mais usado no dia-a-dia, o vertical, para evitar estranheza e facilitar a leitura. Pelo mesmo motivo, optamos por colocar entre parênteses comentários adicionais, gestos e movimentos (a escolha desses últimos elementos definitivamente passou por uma análise prévia quanto à importância em relação ao objeto de estudo). A seguir, um exemplo do quadro, a partir de trecho de transcrição:

[linhas 10-20]

(10) - P: ok, peguem um material seu, aí. Vamo lá ((bate com as mãos pedindo pressa e começa a circular pela sala)). Ok, vamo lá. Isso é o quê?((pergunta a aluna))

Vv: *my pencil?*

P: *my pencil. My pencil* ou *my pen?*

As: *pen.*

(15) - P: vamo lá (xxx) meu óculos? ((bate no ombro do aluno que quer que responda))

Wg: *my glasses.*

P: isso.

Ax: *my glass?*

P: *my glasses.*

No trecho apresentado, a aula estava começando. O professor tenta chamar a atenção dos alunos para a revisão do assunto da aula anterior. Há uma tentativa de controle por parte do professor ao dar início à atividade. Em toda a transcrição, o uso da língua inglesa é destacado como forma de diferenciar cada língua utilizada em determinadas situações.

Logo após a transcrição, deu-se continuidade à análise dos dados, ao aplicar uma abordagem interacional a cada aula gravada, determinando os enquadres interativos (GOFFMAN, 1974) do discurso pedagógico. Foi feito um recorte, relacionando a negociação da imagem aos tipos de discurso (instrucional, espontâneo, de convívio ou algum outro) existentes no discurso pedagógico dessa turma estudada.<sup>4</sup> Segundo Orlandi (1996, p.153), “toda atividade de dizer é tipificante: todo falante quando diz algo a alguém estabelece uma configuração para seu discurso”. A classificação do discurso pedagógico em tipos é necessária para um estudo metodológico mais detalhado desse mesmo discurso e para melhor poder atender aos objetivos específicos da pesquisa.

Com base nos tipos de discurso encontrados, foi observada a negociação da imagem e tentou-se estabelecer um padrão para o discurso em sala de aula daquela comunidade. Foi considerada a situação na qual o fenômeno ocorreu (abertura ou fechamento de aula, por exemplo), o tipo de conteúdo que estava sendo aplicado (pedagógico, social e organizacional) e entre quais interagentes. Ao longo de toda a análise, foi igualmente levado em conta o que esses padrões implicaram para o ensino/aprendizagem de línguas estrangeiras.

---

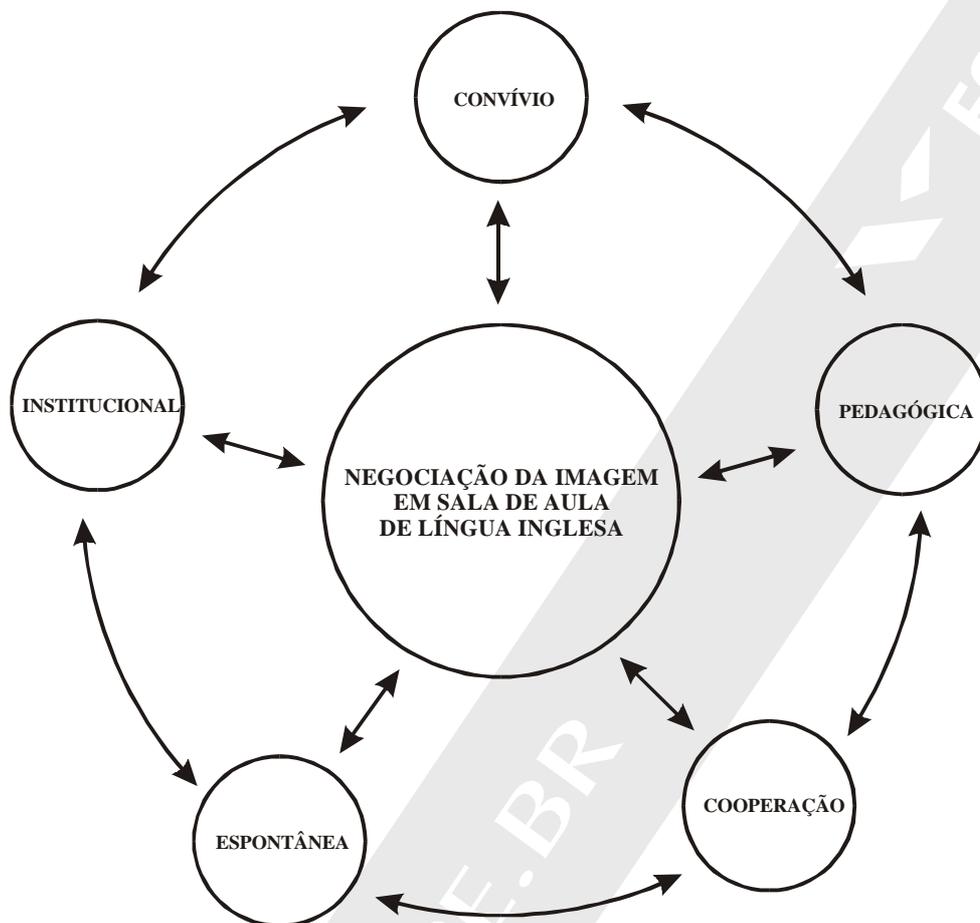
## Conclusão

A partir dos resultados deste estudo, pode-se concluir que o fenômeno da negociação da imagem numa sala de aula de língua inglesa ocorre por meio de cinco estratégias – de convívio, institucional, pedagógica, de cooperação e espontânea – cuja inter-relação e troca poderia ser visualizada conforme a figura a seguir:

---

<sup>4</sup> Toda análise aqui mencionada baseia-se na caracterização do que seja interação em sala de aula conforme os princípios da sociolinguística interacional e da linguística aplicada.

FIGURA 1  
Fenômeno da negociação da imagem numa sala de aula de língua inglesa



Na figura 1, percebe-se que o fenômeno da negociação da imagem numa sala de aula de língua inglesa ocorre de forma dinâmica, nunca centralizada em uma única estratégia. O professor se vale de duas estratégias para negociar imagens: a de convívio e a institucional. Quanto aos alunos, estes utilizam a pedagógica, a de cooperação e a espontânea. As mais usadas são a de cooperação e a de convívio. Tal ênfase nos remete a Brown e Levinson (1987) e seus níveis de ameaças e negociação; isto é, quanto mais ameaçado o falante se sentir, mais formal será o seu discurso.

No tocante à interação e ao ensino e aprendizagem em sala de aula, a conclusão é a de que a negociação da imagem adotada pelos participantes contribuiu para uma melhor interação pessoal. Há várias tentativas de se manter um discurso de convívio por ambas as partes. Contudo, há uma lacuna na qualidade do insumo e na maneira de aplicá-lo, sendo privilegiada a abordagem mais tradicional de ensino. A língua inglesa foi utilizada mais como forma de negociar a imagem e manter controle do que insumo propriamente dito. Os resultados aqui apresentados estão longe de se tornarem generalizações sobre o assunto. Entretanto, acreditamos ter alcançado a proposta desta pesquisa que se baseou em uma microanálise discursiva do corpus, mostrando que as estratégias de negociação da imagem são excelentes atenuantes de ameaças e, assim, facilitadoras de uma boa interação em sala de aula quando utilizadas com eficiência.

Ao longo deste estudo, aprofundamos alguns questionamentos sobre a pesquisa qualitativa, de forma geral e, mais especificamente, sobre a possibilidade de se analisar fenômenos sociais que são executados de forma bastante caleidoscópica, multidisciplinar e variável. Como vimos, analisar a língua, a cultura e a imagem em uma interação – seja ela natural ou institucional – não é uma tarefa muito simples, mas proporciona desafios instigantes. Esperamos que as reflexões aqui apontadas possam contribuir de alguma forma para a pesquisa nas áreas de ciências sociais, humanas e de letras.

## Referências bibliográficas

- ATKINSON, M.; HERITAGE, J. (Ed.). **Structures of social action**: studies in conversation analysis. Cambridge: Maison de Sciences de l'Homme & Cambridge University Press, 1984.
- BAKHTIN, M. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1981.
- BRAIT, B. O processo interacional. In: PRETI, D. (Org.). **Análise de textos orais**. 2 ed. São Paulo: Projeto Nurc; FFLCH/USP, 1995.
- BRASIL. Ministério da Educação. Lei de Diretrizes e Bases, 1996.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. C. **Politeness**: some universals in language usage. 2 ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- CLEGG, S. Pães franceses, modas italianas e empreendimentos asiáticos: contingências pós-modernas. In: Vieira, M. M. F.; Oliveira, L. M. B. (Org.). **Administração contemporânea**: perspectivas estratégicas. São Paulo: Atlas, 1999.
- COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1987.
- COULTHARD, M. **An introduction to discourse analysis**. London: Longman, 1985.
- DiMAGGIO, P.; POWELL, W. (Org.). **The new institutionalism in organizational analysis**. Chicago: University of Chicago Press, 1991.
- DREW, P.; HERITAGE, J. (Ed.). **Talk at work**: interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- EAGLETON, T. **Literary theory – an introduction**. Oxford: Blackwell, 1995.
- EDWARDS, J. A.; LAMPERT, M. D. (Ed.). **Talking data**: transcription and coding in discourse research. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1993.
- ERICKSON, F. Ethnographic microanalysis of interaction. In: LeCOMPTE; MILLROY; PREISSELE. (Ed.). **The handbook of qualitative research in education**. New York: Academic Press, 1992.
- GOFFMAN, E. **The presentation of self in everyday life**. New York: Anchor Books, 1959.
- \_\_\_\_\_. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. In: GOFFMAN, E. (Org.). **Interaction ritual**: essays on face-to-face behavior. New York: Pantheon Books, 1967.
- \_\_\_\_\_. **Frame Analysis**. New York: Harper & Row, 1974.
- \_\_\_\_\_. **Forms of talk**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.
- \_\_\_\_\_. The interaction order. **American Sociological Review**, v. 48, p.1-17, 1983.
- GRICE, H. P. Logic and conversation. In: COLE, P.; MORGAN, J. (Ed.). **Syntax and semantics**. New York: Academic Press, 1967. (Speech acts, v.3).
- GUMPERZ, J. J. **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
- JOHNSON, A. G. **Dicionário de sociologia**: guia prático da linguagem sociológica. Tradução: Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.
- KOCK, I. G. V. Atividades e estratégias de processamento textual. In: KOCK, I. G. V.; BARROS, K. S. M. (Org.). **Tópicos em lingüística de texto e análise da conversação**. Natal: Editora da UFRN, 1997. p. 139-146.
- LEVINSON, S. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.
- MACHADO-DA-SILVA, C.; FONSECA, V. S.; FERNANDES, B. H. R. Mudança e estratégia nas organizações: perspectiva cognitiva e institucional. In: VIEIRA, M. M. F.; OLIVEIRA, L. M. B. (Org.). **Administração contemporânea**: perspectivas estratégicas. São Paulo: Atlas, 1999.
- MARCUSCHI, L. A. **Análise da conversação**. 2 ed. São Paulo: Ática, 1991.
- \_\_\_\_\_. Atividades de compreensão na interação verbal. In: PRETI, D. (Org.). **Estudos de língua falada**: variações e confrontos. São Paulo: Humanitas, FFLCH/USP, 1998.
- \_\_\_\_\_. A questão metodológica na análise da interação verbal: os aspectos qualitativo e quantitativo. In: ENCONTRO NACIONAL DE INTERAÇÃO EM LINGUAGEM VERBAL E NÃO-VERBAL: METODOLOGIAS QUALITATIVAS, 4., 1999, Brasília: UnB. Mimeografado.
- MEYER, J. W.; SCOTT, W. R. **Organizational environments**: ritual and rationality. London: Sage, 1992.
- MOITA LOPES, L. P. **Oficina de lingüística aplicada**: a natureza social e educacional dos processos de ensino/aprendizagem de línguas. Campinas, SP: Mercado de Letras, 1996.
- MOURIN, E. **Ciência com consciência**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil: 2000.
- NUNAN, D. **Research methods in language learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- OCHS, E. Transcription as a theory. In: OCHS, E; SCHIEFFELIN, B. (Ed.). **Developmental pragmatics**. New York: Academic Press, 1979.

ORLANDI, E. P. **A linguagem e seu funcionamento**: as formas do discurso. 4. ed. São Paulo: Pontes, 1996.

PEREIRA, P. A. **Imagens do movimento**: introduzindo ao cinema. Petrópolis: Vozes, 1981.

RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. **Sociolinguística interacional**: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso. Porto Alegre: Age, 1998.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. A Simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. In: Jim Schenkein (Ed.). **Studies in the organization of conversational interaction**. New York: Academic Press, 1978.

SAUSSURE, F. **Curso de lingüística geral**. São Paulo: Cultrix, 1952.

SCHIFFRIN, D. **Approaches to discourse**. Oxford: Blackwell, 1994.

THOMPSON, J. B. **Ideologia e cultura moderna**: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa. 5 ed. São Paulo: Vozes, 1995.

YIN, R. **Case study research**: design and method. 2 ed. London: Sage, 1994.

ZOZZOLI, R. M. D. (Org.). **Compreensão e produção responsivas ativas**: indícios nas produções dos alunos. Ler e produzir: discurso, texto e formação do sujeito leitor/produtor. Maceió: Edufal, 2002.

Cadernos EBAPE.BR