

Ações tópicas e papéis discursivos em entrevistas de emprego

Sonia Bittencourt Silveira*

Resumo

Este estudo se propõe a identificar e analisar as ações tópicas a que recorrem entrevistadores e entrevistados, em entrevistas de emprego, e de que forma as estratégias e padrões discursivo-interacionais, observados em seu comportamento verbal, caracterizam os papéis discursivos de que estão investidos nesta atividade de fala.

Palavras-chave: entrevistas de emprego, ações tópicas, papéis discursivos



Introdução

termo entrevista de emprego engloba diferentes tipos de entrevista em função de seu objetivo poder ser o

* Departamento de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora.

de: recrutar, selecionar, acompanhar desempenho ou avaliar desligamento (cf. Chiavenato, 1992). A entrevista de seleção, de que se ocupa este estudo, constitui, via de regra, a etapa final do processo de admissão.

Uma das propriedades constitutivas da entrevista é a utilização de um sistema de trocas verbais em que um dos participantes tem o papel institucionalizado de fazer perguntas, enquanto que a outra parte deve esperar, para assumir o turno de fala, que uma pergunta ou questão lhe seja colocada (cf. Drew & Heritage, 1992)

Estudos têm demonstrado que uma das formas dos participantes mostrarem que uma interação verbal é uma entrevista é o fato de sustentarem tal orientação em suas condutas, não intervindo na fala do outro, mesmo quando há pausas ou outros tipos de junturas, que seriam posições transicionais relevantes, adequadas à tomada de turno, em outras atividades conversacionais.

Esta constatação demonstra que o que faz com que uma entrevista seja conduzida, ou percebida como tal, não é apenas o fato de ser um encontro institucionalizado ou de haver tal declaração de intenções, mas principalmente porque os participantes não se afastam desta formatação de turnos e destas tarefas pré-alocadas (cf. Agar, 1985; Gonçalves, 1995; Drew & Heritage, 1992).

Os entrevistadores, ao assumirem o controle sobre a ação de perguntar, adquirem, por conseguinte, controle sobre a introdução de tópicos, podendo, estrategicamente, realizar mudanças ou selecionar os próximos tópicos, a partir do que consideram ter sido relevante nas respostas, podendo, desta forma, evitar que determinadas contribuições verbais dos entrevistados adquiram o *status* de tópico conversacional.

A escolha de ações tópicas como objeto de estudo tem como pressuposto que o tópico discursivo é um dos elementos estruturadores do discurso. Por outro lado, segundo Scollon & Scollon, (1995:74): *“o sucesso do discurso depende de se saber sobre o que o parceiro conversacional está falando e de se assegurar que o outro saiba sobre o que você está falando”*, o que, na terminologia de Brown & Yule (1983), significa *“falar topicamente”*.

Nas situações de entrevistas de emprego, temos como fator complicador adicional a possibilidade de os tópicos discursivos exigirem do candidato uma leitura para além do nível semântico-referencial, ou seja, que este possa identificar as implicações positivas ou negativas que falar sobre determinados tópicos possam ter para sua escolha ou rejeição como candidato. O problema, então, não é apenas o que falar, mas como falar. Parece fazer parte de nossa competência comunicativa saber que, ao variarem as metas e os papéis sociais ou discursivos, em um encontro, variam também os procedimentos inferenciais, surgem diferentes restrições sobre contribuições verbais permitidas, etc.

O material lingüístico a ser utilizado, para ilustrar as questões aqui discutidas, pertence ao *corpus* de dados de seis entrevistas de emprego, realizadas em uma empresa do município do Rio de Janeiro, em 1995 (cf. Silveira, 1998), gravadas em fita k-sete e transcritas conforme sistema de símbolos em anexo.

1. Mecanismos discursivos de gerenciamento de tópico

No que tange à elicitación de informações, embora os entrevistadores tenham o papel institucional de fazê-lo, convém ressaltar que o fato destas informações pertencerem ao território informacional dos entrevistados, estes tem o poder de decidir o quanto desejam informar e como querem apresentar a informação

A quantidade de informação a ser oferecida depende da avaliação que os candidatos possam fazer do que está em jogo, em termos da imagem que querem reivindicar ou que podem sustentar, diante do entrevistador, visto que existem outras fontes de informação a que este pode recorrer.

O entrevistador, por outro lado, tem a legitimidade de introduzir todo e qualquer tópico que julgar pertinente à situação de entrevista de emprego, assim como o de exercer o papel institucional de “desconfiar” das informações prestadas pelo entrevistado, por isso faz perguntas que lhe permitam testar a credibilidade ou verossimilhança das mesmas, como veremos no exemplo a seguir:

Exemplo (1)

Edor: *terceirizaram a SA.*

Lucas: *é.*

® Edor: *mas a SA não era terceirizada?*

Lucas: *a minha parte era a CAPITALIZAÇÃO.*

Edor: *ah...tá- tá entendi.*

Lucas: *a minha parte era a capitalização.*

Uma outra função dos entrevistadores é a de julgar a “completude” e/ou pertinência das informações oferecidas pelo candidato e, em decorrência disto, assumindo, então, o papel de sinalizar que está satisfeito com a resposta do candidato. Geralmente isto é indicado por um marcador discursivo (e.g. “tá” ou “ok”) ou pela introdução de um novo tópico:

Exemplo (2)

Lucas: (...) *ih quando eu completei DOIS anos, eu pedi que eles me demitissem, (...) prá voltar (1:69) a... vender novamente, não é.*

® EDOR: *tá.*

mas nessa tua passagem pela I, você comercializava roupa lá dentro? Não?

Convém destacar, porém, que, nos dados aqui analisados, os entrevistadores não se valem do recurso da interrupção para encerrar o tópico, no máximo o que se observou foram algumas poucas e rápidas sobreposições, mais parecendo movimento de colaboração ou co-construção do tópico:

Exemplo (3)

Edor: *e o pessoal da limpeza, você lidava com esse pessoal?*

Lucas: *o pessoal da limpeza era.. [da -*

® Edor: *[da própria empresa?]*

Lucas: *da empresa.(1:10) não era contratado....*

Ao contrário, os entrevistadores freqüentemente valem-se de um *backchannel* (e.g. “uhh,uhh”), sinalizando que o candidato deve prosseguir. Este comportamento é recomendado nos manuais de entrevista (cf. Lodi, 1981), segundo os quais o entrevistador deve deixar que o candidato fale, sem interrompê-lo a todo momento:

Exemplo (4)

Miro: *hoje..
eu tenho essa segurança,
que eu faço lá
que dá em torno de uns 320
e tem um acompanhamento que eu faço
prá um empresário também*
(1:17)

Edor: ® *uhh,uhh*

Miro: *que é na Rua X na G que ele reside.*

Um outro aspecto a ser ressaltado é que os entrevistados normalmente dão respostas expandidas. Mesmo no caso de perguntas polares, em que confirmar ou não (e.g. sim/ não) o que foi posto na pergunta é o semanticamente esperado, percebe-se que os candidatos, normalmente interpretam as perguntas como abertas o que também parece ser a expectativa do entrevistador, conforme podemos observar no exemplo abaixo:

Exemplo (5)

Edor: ® *você já teve algum tipo de- (1:30)
de desentendimento,
de contratempo nas suas atividades,
que tivesse,
te obrigado a usar a força física,
mexer com arma.
ou algo - ou algo do gênero?(...)*

Jonas: *não. nenhum problema.*

Edor: ® *não, nenhum problema?*

Jonas: *não (5:72)*

Uma outra estratégia que contrapõe os papéis de entrevistador e entrevistado é a possibilidade que tem o entrevistado de reintroduzir tópicos ou subtópicos após terem sido localmente encerrados, enquanto que os candidatos raramente o fazem. Esta ação tópica parece ser, portanto um recurso que está principalmente à disposição do entrevistador

Exemplo (6)

Edor: *Você tem alguma dúvida Miro?
alguma coisa que queira saber em relação à empresa?*

Miro: *não, não.
não tenho dúvida nenhuma,
® eu tou com disponibilidade.*

2. Ações tópicas e os papéis discursivos de entrevistador/entrevistado

Considerando-se as principais ações tópicas: introdução, desenvolvimento, encerramento de tópico e subtópico e os papéis discursivos de entrevistador e entrevistado, são aqui apresentadas algumas ações tópicas, vistas como caracterizadoras do comportamento verbal desses participantes, sendo destacados alguns movimentos de gerenciamento de tópico que parecem ser típicos de entrevistas de emprego (cf Silveira, 1998).

2.1. Ações tópicas do candidato

Considerando-se o papel discursivo de entrevistado, o candidato realiza predominantemente as ações de: (a) desenvolver tópicos e subtópicos; (b) introduzir tópicos e subtópicos, tais como: tempo de serviço/ascensão profissional; e (c) Encerrar tópicos e subtópicos, propostos pelo entrevistador e por ele desenvolvidos, conforme esquema abaixo:

2.1.1 Desenvolver tópicos e subtópicos

Os principais movimentos observados foram:

a) dar respostas mínimas

Exemplo (7)

Edor: *Qual é a empresa?*

Sandro: *a que eu tou é a L ((razão social))*

b) dar respostas expandidas

EDOR: *tem algum tipo de benefício lá?*

Sandro: *temos o vale de transporte ® é lei*

O plano de saúde Z ® mas não cobre nada, só consulta em si, medicamento você paga,

E o ticket de R\$1,20 ® que o sindicato determina

Considerando-se os itens (a) e (b), podemos dizer que os candidatos normalmente dizem mais do que é solicitado na pergunta. Se tomarmos como parâmetro a máxima da quantidade de Grice (1975), podemos observar que, no contexto das entrevistas de emprego, há a expectativa de que os candidatos não se atenham apenas ao conteúdo proposicional da pergunta, havendo, portanto, uma maior ocorrência do que aqui denominamos de ‘respostas expandidas’.

2.1.2 Introduzir tópicos e subtópicos

A ação de introdução de tópico pelos entrevistados pode ser observada naquelas situações em que a informação pertence ao território informacional do candidato, havendo um maior controle sobre a possibilidade de introdução de algumas informações no curso do desenvolvimento do tópico, proposto pelo entrevistador. Dentre os tópicos/subtópicos introduzidos pelos candidatos destacamos: (a) tempo de serviço; (b) ascensão profissional:

- (a) tempo de serviço

Exemplo (8)

Miro: *Foi na C* ((nome da firma)), *foi-depois do serviço militar
foi a primeira na C,*
Ⓢ *trabalhei lá durante CINCO anos,*

- (b) ascensão profissional

Exemplo (9)

Lucas: *na AP, eu iniciei na área segurança*

Edor: *Certo*

Lucas: *e após um ano de prestação de serviço lá, como funcionário
da empresa,*

Ⓢ *eles me deram a oportunidade pra mim chefiar a parte toda de
segurança, toda a segurança patrimonial*

2.1.3 Encerrar tópicos e subtópicos

O candidato desenvolve os tópicos propostos pelo entrevistador e os encerra, ação esta sinalizada por marcadores discursivos, principalmente através de pausas, maiores do que as utilizadas no ao longo do turno, e/ou de enunciados resumidores de tópico, conforme exemplo abaixo:

Exemplo (10)

Sandro: *Arrumei emprego na firma ... de-
que presta serviço para a G,*

*Só que não de agente patrimonial que eu sou- como eu era antes,
arrumei de vigilante, certo?,*

Ⓢ *tou há dois meses lá*

Ⓢ *(1:21).*

2.2. Ações tópicas dos Entrevistadores

Em função de seu papel discursivo, os entrevistadores são responsáveis pela introdução de tópicos e subtópicos, previstos na agenda tópica que orienta seu desempenho verbal nas entrevistas, determinando também sua avaliação do grau de aprofundamento necessário dos tópicos a serem desenvolvidos, pelos candidatos, assim como a avaliação do grau de completude dos mesmos. Destacamos, então, algumas das ações tópicas a que recorrem os entrevistadores para elicitarem informações e para sinalizar que estão satisfeitos com a resposta do candidato:

2.2.1 Introdução de tópico

Exemplo (11)

Edor: *conta tua passagem pela I* ((razão social))

Lucas: *a I era o mesmo-*

era a mesma função,

era- a rotina era o mesmo, (...)

2.2.2 pedidos de esclarecimento

Exemplo (12)

Edor: *em setembro. tá parado?*

Lucas: *é*
Edor: *® mas a SA não era terceirizada?*
Lucas: *a minha parte era a capitalização.*
Edor: *ah . tá - tá entendi.*
Lucas: *a minha parte era a capitalização.*

2.2.3 Pedido de detalhamento

Exemplo (13)

Edor: *o que você faz exatamente?*
Sandro: *serviço de portaria*
Edor: *® consiste em que?*
Sandro: *o serviço lá é o seguinte, o primeiro que chega, rende a portaria (...)*

2.2.4 Sinalização de completude da informação

Exemplo (14)

Edor: *e tua saída foi por causa de quê?*
Lucas: *quando eu peguei a indenização pelo AP, eu comprei roupas, entendeu,? e passei – e passei a revender. fiquei desempregado, (...)*
i h quando eu completei dois anos, eu pedi que eles me demitissem, prá voltar a... vender novamente, não é?
® Edor: *tá.*

2.3 Padrões interacionais e funções discursivas

As entrevistas de emprego tem no par adjacente – perguntas e respostas – um mecanismo de introdução e desenvolvimento de tópicos e subtópicos. Podemos identificar algumas regularidades no uso deste padrão:

2.3.1 Presença de uma terceira parte do par P/R

Há uma expansão do par – pergunta/ resposta –, através de uma terceira parte destinada a avaliação ou comentário (cf. P-R-C) de quem introduziu a primeira parte. Esta terceira parte é utilizada pelo entrevistador para sinalizar:

- (a) completude da resposta do candidato:

Exemplo (15)

P. Edor: *tem algum tipo de benefício, lá?*
R Sandro: *temos o vale transporte, é lei o plano de saúde da Z*

- ® C Edor: *uhn, tá.*

A terceira parte tem a função de sinalizar que o entrevistador está satisfeito com a resposta do candidato, sinalizando a completude do tópico em curso.

- (b) encorajamento

Exemplo (16)

P: Edor: *Qual foi a razão da saída dessa última empresa?*

R: Jonas: *Foi alegado que foi terceirizada - o setor,
iam acabar com a segurança própria,*

- Ⓜ C: Edor: *uhn,uhn*

Jonas: *e contratar uma empresa,
e me liberaram.*

A terceira parte do par tem a função discursiva de incentivar o entrevistado a prosseguir com a resposta, sinalizando que há a expectativa de que o falante mantenha o turno de fala e acrescente mais informações, antes de encerrar o tópico.

2.3.2 Realização de perguntas em série:

- (a) nos desdobramento do tópico em subtópicos:

Exemplo (17)

Edor1: Ⓜ *quantas pessoas tem na limpeza?*

(1:29)

Sandro: *na limpeza, são cinco - quatro:*

uma supervisora, 3 faxineira,

no caso, um menino também,

mas ele é mais da área de tirar o lixo, banheiro.

Edor: Ⓜ *quem tá fazendo a limpeza lá agora?*

(2:19)

Sandro: *Era a RT ((razão social), houve um problema*

<não sei qual foi>,

é a C ((razão social)).

O entrevistador havia introduzido anteriormente o tópico – serviço de limpeza. Recorre a estratégia de perguntas em série para introduzir os subtópicos – nº de pessoas e nome empresa.

- (b) nos pedidos de esclarecimento

Exemplo (18)

Edor: *De lá prá cá, o que você tem feito, hein?*

em termos de trabalho?

Miro: *olha ,de lá - tô trabalhando em condomínio*

Edor: Ⓜ *< que condomínio?>*

Miro: *tô trabalhando lá em Inajá.*

Edor: Ⓜ *nome do condomínio*

Miro: *chama-se P*

Edor: Ⓜ *P ?*

Miro: *P((soletra)).*

Edor: Ⓜ *Você tem o endereço de lá, não?*

Miro: *Estrada X, número Y.*

O recurso a perguntas em série foi observado, principalmente, quando os candidatos mostravam-se reticentes em suas respostas, contrariando o que julgamos ser a expectativa, no contexto das entrevistas de emprego, em termos de desenvolvimento de tópico pelos candidatos, ou seja, o oferecimento de informações de forma espontânea, através de respostas expandidas, conforme comentário (item, 2.1.1) acima.

3. Considerações Finais

Podemos observar, com base nos exemplos acima, que o entrevistado, candidato a emprego, tem seu papel mais ou menos limitado a fornecer informações, o que o impede de iniciar turnos de fala e de introduzir tópicos novos, ficando restrito, portanto, a confirmar ou não informações, desenvolver tópicos, propostos pelo entrevistador. Além disto, a adequação e/ou completude de suas respostas são avaliadas a partir de critérios que lhe são opacos.

Entretanto, é bom destacar que, embora a especificidade do encontro e dos papéis discursivos imponham aos participantes certos padrões pré-estabelecidos para o gerenciamento de tópico, seria uma simplificação excessiva tratar as entrevistas como uma interação de fala com padrões rígidos e imutáveis, desconsiderando-se a possibilidade de violação destes padrões ou esquemas, ou os diferentes recursos discursivo-interacionais de que se podem valer tanto o entrevistador, quanto o entrevistado para aderir, ou não, aos mesmos (cf. Ribeiro, 1994).

Considerando-se os papéis discursivos de entrevistador e entrevistado, observamos que o entrevistador exerce o papel institucional de introduzir os tópicos previstos para o encontro, de avaliar o grau de completude ou adequação das respostas dos entrevistados, de atribuir às informações, oferecidas pelos candidatos, o *status* de futuros tópicos conversacionais. Podemos observar também que os entrevistadores raramente interrompem os candidatos, recorrendo freqüentemente a marcadores conversacionais do tipo *uhn, uhn*, *certo*, *sei*, etc, que têm a função de sinalizar que o candidato deve continuar falando.

O entrevistado, candidato a emprego, por sua vez, desenvolve os tópicos introduzidos, tendo sido verificado que um dos recursos discursivos utilizados pelos candidatos, para fugir ao controle tópico, exercido pelo entrevistador, é o da descontinuidade tópica (cf. Jurbran, 1996), através da qual os candidatos introduzem informações que possam ser favoráveis a construção de uma imagem positiva do *self*, aproximando-os, assim, do perfil de candidato ideal (cf. Silveira, 1998).

Finalmente, o entrevistador, embora tenha que abordar questões de natureza 'delicada' ou checar informações, recorrendo, por vezes, a estratégias de confronto, precisa manter o equilíbrio ritual (cf. Goffman, 1974) deste encontro social o que pode ser responsável pelo aparente grau de neutralidade com que conduz a entrevista. Os candidatos, por sua vez, devem apresentar as informações a seu respeito de uma forma que lhes seja favorável, sem incorrer, no entanto, no poderia ser interpretado como uma visão pouco modesta de si mesmos. Com isto queremos chamar a atenção para relação de

implicação entre as estratégias e padrões discursivos a que recorrem entrevistador e entrevistado e o 'jogo expressivo' que orienta seus comportamentos verbais nas entrevistas de emprego.

Anexo

Sistema de símbolos, usado na transcrição dos dados

- .. pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo
- ... pausa de meio segundo, medida com cronômetro
- pausa de um segundo
- (1.5) números entre parênteses indicam a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro.
- . descida leve da voz, sinalizando final de enunciado
- ? subida rápida da voz, sinalizando uma interrogação
- , subida leve (sinalizando que mais fala virá)
- _ parada súbita
- : alongamento de vogal (::: – alongamento maior)
- sublinhado ênfase
- MAIÚSCULAS muita ênfase ou acento forte
- () transcrição impossível
- (palavras) transcrição duvidosa
- = dois enunciados relacionados por (=) indicam que não há pausa na fala, fala justaposta
- [duas pessoas falando ao mesmo tempo
- [acc] fala acelerada
- [dec] fala mais pausada (na linha acima do enunciado)

Referências Bibliográficas

- AGAR, Michael. Institutional discourse. *Text*. 5 (3), 1985: 147-168.
- BROWN, Gillian & YULE, George. *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos*. 2ª ed. São Paulo: Editora atlas S.A, 1992. (falta)
- DREW, P & HERITAGE, J. (eds.) *Talk at Work*. Interaction on institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- GOFFMAN, Erving. *Frame analysis*. New lork: Harper and Row, 1974.
- GONÇALVES, J. C. O Tópico Discursivo no Discurso Institucionalizado. *Investigações*. Recife, (5), 1995, p. 263-285.
- GRICE, H. P. Lógica e Conversação. Trad. João Wandeley Geraldi. In: DASCAL, M. (org.) *Pragmática: problemas, críticas, perspectivas da lingüística*. Campinas: UNICAMP, 1982, p.81-103.
- JUBRAN, C.C.A.S. Para uma descrição textual – interativa das funções da parentetização. In: M. Kato (Org.) *Gramática do Português Falado: convergências*. Vol 5. Campinas, SP: Ed. da UNICAMP, 1996.

- LODI, João B. *A entrevista: teoria e prática*. 4ª Edição. Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios, 1981.
- RIBEIRO, B., T. *Coherence in Psychotic Discourse*. New York. Oxford, Oxford University Press, 1994.
- SCOLLON, Ron & SCOLLON, Susie W. *Intercultural Communication*. Blackwell Oxford UK & Cambridge USA, 1995.
- SILVEIRA, S. B. Gerenciamento de tópico e trabalhos de face em entrevistas de emprego. Tese de doutorado. PUC-RJ, 1998.

Ações tópicas e papéis discursivos em entrevistas de emprego

Sonia Bittencourt Silveira