

## AS MÁXIMAS DE GRICE NO CONTEXTO EMPRESARIAL

Sônia Margarida Prado de SOUZA (LAEL/PUC-SP)

### **Abstract**

*This work analyses, in a contrastive approach, the cooperative efforts proposed by Grice (1975) between the participants of a communicative event in the professional field. More specifically, the objectives are focused on the observance and/or violation of two special categories of the Cooperative Principle: the maxims of quantity and relation. These aspects are verified through the linguistic content of Job Application Letters (JAL) written by Brazilian and English candidates in relation to: (a) the general expectations of Brazilian and English companies in terms of number and relevance of information given in a JAL; (b) the specific instructions and qualifications required in the job advertisements published by four Brazilian and English companies.*

**Key-words:** *Cooperative Principle; maxims; communicative event; discourse community.*

### **Resumo**

*O propósito deste artigo é analisar, numa abordagem contrastiva, os esforços cooperativos previstos por Grice (1975) entre os participantes de um evento comunicativo pertencente à esfera profissional, em duas culturas diferentes. Mais especificamente, os objetivos estão centrados na verificação da obediência e/ou violação de dois casos particulares do Princípio Cooperativo (PC), ou seja, dos aspectos de quantidade e relevância de informações dadas pelos candidatos brasileiros e ingleses no momento da candidatura, tendo como parâmetros: (a) as expectativas gerais por parte das empresas brasileiras e inglesas em termos do número e relevância dos tópicos a serem apresentados nas Cartas de Pedido de Emprego (CPE); (b) expectativas específicas das empresas brasileiras e inglesas em relação às instruções e qualificações exigidas no Anúncio de Emprego (AE).*

**Palavras-chave:** *Princípio Cooperativo; máximas; evento comunicativo; comunidade discursiva.*

## **1. Introdução**

O estudo da linguagem voltada a contextos profissionais tem se constituído como objeto de análise de grande interesse para a Linguística Aplicada nos últimos anos. A partir da década de 80, segundo o levantamento bibliográfico feito por Swales (1991) e Dudas et al. (1993), tem-se o registro de vários artigos e livros focalizando o estudo de diferentes gêneros escritos e orais. Entre alguns, pertencentes a linhas teóricas da Análise do Discurso e da Pragmática, podem ser citados, independentemente dos propósitos, objetos de estudo ou linhas teóricas, os trabalhos de Dubois (1987), Davies (1988), Myers (1990) e Swales (1990), referentes à descrição da linguagem acadêmica em inglês. Myers (1990), em *Writing Biology*, discute inicialmente as diferentes abordagens adotadas por sociolinguistas contemporâneos a respeito dos textos científicos. Especialmente voltado à análise de textos de biologia, o autor tem por objetivo encontrar evidência textual em relação à natureza social desse discurso. Swales (1990), em *Genre Analysis*, aborda o ensino do inglês voltado a propósitos específicos - à escrita de artigos de pesquisa, através dos conceitos de comunidade discursiva, gênero e tarefa de aprendizagem da língua.

Em relação à linguagem legal, também em diferentes direções, destacam-se, entre outros, os trabalhos de Bhatia (1987) e Tsitsa (1990). Tsitsa, por exemplo, preocupa-se com o estudo das escolhas lexicais nas leis civis francesas, comparando-as com as escolhas concretizadas 'leigamente' em revistas ou jornais. Bhatia (1989), por sua vez, está mais interessado em descrever e relacionar lingüisticamente gêneros pertencentes à legislação e ao relatório de casos no âmbito da lei.

Em contextos da área do trabalho e/ou comerciais, aponto, entre outros, Thomas (1985), Coleman (1989), Connor & Kaplan (1987), Ventola (1987), Jenkins & Hinds (1987), Alexander (1988), Cherry (1988), Maier (1992), Popken (1993), Ghadessy (1993), Bhatia (1993), Garcez (1993), Connor et al. (1995) e Harris (1995), cujos enfoques analíticos, quer sob a ótica da Pragmática e/ou da Análise do Discurso, têm contribuído à interpretação da linguagem em um dos contextos profissionais propostos em meu trabalho de dissertação, especificamente o das cartas e anúncios de emprego (em andamento).

No entanto, devido à variedade das áreas do conhecimento, múltiplas lacunas estão abertas à investigação lingüística.

Especificamente relacionadas ao estudo da linguagem comercial, muitas das situações do mundo dos negócios não foram alvo de muita ou alguma atenção. Com o propósito de preencher algumas dessas lacunas, este trabalho tem como objetivo analisar e contrastar as Cartas de Pedido de Emprego (CPE) e sua relação com os Anúncios de Emprego (AE), escritas por falantes brasileiros e ingleses, sob os aspectos das máximas da quantidade e relevância, conforme as propostas de Grice (1975).

A CPE é um documento escrito por um candidato em potencial a determinado cargo, endereçada a quaisquer tipos de empresas e instituições. Em geral, é anexada ao Curriculum Vitae (CV), independentemente de ser ou não solicitada pelo AE. Esse tipo de documento representa 'um evento comunicativo específico em que existe uma estreita correlação entre as intenções do autor e as expectativas do leitor'<sup>1</sup>. Nesse caso, o autor (candidato), através de uma comunicação escrita, tem como objetivo alcançar uma vaga ao cargo proposto ou disponível na empresa. Esta, em contrapartida, espera contratar o candidato com o perfil necessário ao cargo em aberto.

Por pertencer a um gênero bastante comum nas relações comerciais, pode-se pensar a CPE apenas como uma forma de comunicação convencional e padronizada, representativa de mera formalidade na esfera institucional, caracterizada pelo conteúdo e estilo uniformes. Parece-me que, de modo geral, toda forma de escrita convencional se faz com base na pressuposição de certos acordos 'tácitos' entre os participantes do evento comunicativo, representativos de crenças mútuas e compartilhadas entre si. Nesse caso específico, a empresa, de um lado, espera obter, por parte do candidato, o número de informações necessárias e relevantes ao preenchimento do cargo; do outro, o candidato espera corresponder, através das informações dadas, às expectativas da empresa. É essa situação de crenças que, a meu ver, pressupõe um gênero lingüístico invariável em termos de forma e conteúdo das CPEs. No entanto, uma observação mais atenta desse documento revela diferentes realizações lingüísticas dentro da mesma cultura e em uma cultura diferente, realizações estas que podem interferir positiva ou negativamente no processo seletivo do candidato.

---

<sup>1</sup>...they represent a specific communicative event in which there is a close match between the intentions of the writer and the expectations of the reader.'(Jenkins & Hinds,87:327)

Segundo informações de empresas brasileiras e inglesas, obtidas através de questionários e entrevistas, as CPEs não são mera formalidade para a maioria delas. Ao contrário, muitas instituições empresariais esperam encontrar na carta informações adicionais relevantes do interessado, como se pode observar pela opinião de um dos diretores de uma empresa de consultoria em Leicester (Inglaterra): *"The application letter I find as being important relative to what has been missed out in the c.v."*.

Porém, segundo esse mesmo empresário, nem sempre esses dados são concretizados na carta e a queixa é de que os candidatos parecem não ler as instruções do anúncio e escrevem todos os tipos de respostas confusas e não-relevantes. Literalmente afirma que

*"... we ask candidates - in advertisements - to do the same thing: namely to give us a full description of age, experience, qualifications and earnings. That obviously leaves open to them how they should approach the situation and what I always like to think is that if the c.v. does not include any particular item which I have listed then their letter at least should. Sadly, it is astonishing how often applicants seem not to read those instructions and to send all sorts of wooly responses."*

Além disso, acham que esse documento não deve seguir um modelo único, uma vez que seu conteúdo e relevância dos tópicos estão na dependência de especificidades do cargo.

Com base nesses depoimentos, obtidos via questionários, cartas ou entrevistas, pode-se concluir que as CPEs representam um instrumento de avaliação 'adicional' do interessado, o que justifica a necessidade de uma análise mais detalhada e abrangente dessas cartas sob o ponto de vista do *modo, qualidade, quantidade e relevância* de sua concretização lingüística. Por questões de delimitação e de interesses imediatos à análise, este trabalho se propõe à verificação das duas últimas categorias dos casos especiais do Princípio Cooperativo (PC) : quantidade e relevância.

## **2. Objetivos**

O propósito deste trabalho é analisar, segundo a previsão de Grice (1975), os ‘esforços cooperativos’ dos participantes, de culturas diferentes, de um evento comunicativo pertencente à esfera profissional: AE x CPE. Mais especificamente, os objetivos estão centrados na verificação da *obediência e/ou violação* de dois casos particulares do PC, ou seja, dos aspectos da *quantidade e relevância* de informações dadas nas CPEs, correlacionadas simultaneamente às:

- \* expectativas gerais ou convencionais das empresas brasileiras e inglesas, em termos do número e relevância dos tópicos a serem apresentados na CPE;
- \* instruções e requisitos explicitados ou implícitos nos anúncios de emprego.

### 3. Metodologia

Os dados para este estudo foram coletados entre 1993 e 1995 em São Paulo (Brasil) e em Liverpool (Inglaterra) e consistem de:

- a) amostras de CPEs escritas em resposta à solicitação de cartas e/ou CVs por anúncios publicados em jornais de grande veiculação em ambos os países: *O Estado de S.Paulo; Folha de S.Paulo; The Times; The Sunday Times; The Sunday Telegraph;*
- b) questionários enviados aleatoriamente a diferentes empresas brasileiras e inglesas recrutando candidatos, independentemente do fato de solicitarem ou não a carta anexa ao CV. O questionário contém nove questões referentes ao conteúdo das informações esperadas pela empresa e à validade e interferência desse tipo de documento no processo seletivo do candidato (Anexo 1).

Para o cumprimento dos objetivos propostos, a análise está embasada nos dois tipos de dados; porém, com algumas restrições. Em relação ao questionário, apenas a questão 3 será levada em consideração, uma vez que é a que fornece elementos para investigar a prioridade (e número) de informações de acordo com as esperadas pela empresa, como se pode observar pela sua formulação:

“Por favor, coloque em ordem de importância os conteúdos de uma Carta de Pedido de Emprego abaixo relacionados,

preenchendo com os números de 1 a 6 a alternativa correspondente. Por exemplo, se você achar que a *Experiência profissional* é o mais importante, coloque 1 no espaço correspondente à esquerda.

- ( ) Razões da Candidatura
- ( ) Objetivos do Candidato
- ( ) Qualificações Educacionais
- ( ) Experiência Profissional
- ( ) Informações Pessoais
- ( ) Referências a Projetos Desenvolvidos”

Dos cento e cinquenta questionários enviados a empresas inglesas, foram obtidas noventa e nove respostas. No Brasil, dos duzentos e cinquenta solicitados, houve o retorno de apenas vinte e nove, totalizando cento e vinte e oito amostras.

Os resultados totais consistem no cálculo da média aritmética simples dos pontos atribuídos às diferentes alternativas, e serão confrontados com os tópicos abordados em oito CPEs. A seleção de apenas oito documentos - quatro de autoria de candidatos brasileiros e quatro de candidatos ingleses - justifica-se, essencialmente, por uma questão de espaço. Além disso, acredito que sejam suficientes para identificar e/ou justificar e/ou questionar, de modo geral, alguns casos de obediência e/ou violação do PC (e das máximas) no uso da linguagem em contextos específicos de situação.

As oito cartas e os diferentes cargos pleiteados serão assim identificados:

Candidatos brasileiros:

- \* Carta 1 (C1) - cargo: Gerente de Loja;
- \* Carta 2 (C2) - cargo: Gerente de Produto;
- \* Carta 3 (C3) - cargo: Diretor Comercial ;
- \* Carta 4 (C4) - cargo: Diretor Comercial.

Candidatos ingleses:

- \* Carta 5 (C5) - cargo: 'Senior Project Managers';
- \* Carta 6 (C6) - cargo: 'Senior Project Managers';

- \* Carta 7 (C7) - cargo: 'Collections Manager';
- \* Carta 8 (C8) - cargo: 'Information Executive';

A análise dessas CPEs está subdividida em *situações*, definidas em termos de contextos particulares de sua ocorrência, ou, mais especificamente, estão agrupadas de acordo com os cargos pleiteados (gerente, diretor e executivo de informações) em resposta aos respectivos AEs.

#### 4. Pressupostos teóricos

Para este estudo, partirei da definição de Pragmática, no seu sentido mais amplo, dada por Green (1989:3), como

*o estudo do entendimento da ação humana intencional e que, portanto, envolve a interpretação de atos praticados na interação, entendidos com a finalidade de realizar algum propósito* (minha tradução).

Assim definida, a Pragmática envolve, conseqüentemente, a identificação dos princípios fundamentais e subjacentes à comunicação, levando-se em conta a relação existente entre os usuários da língua e os contextos nos quais a linguagem se realiza. Essas preocupações, de acordo com as observações de Butler (1988:83), também são levadas em consideração pelos defensores da lingüística funcional sistêmica, na medida em que essa teoria parte do princípio da criação do significado, das relações paradigmáticas e das diferentes realizações lingüísticas de acordo com o contexto da situação em que se insere o evento comunicativo.

Contudo, Grice, em 'Lógica e Conversação' (1982: 84), com o propósito de examinar a natureza das 'condições que governam a conversação', parte de 'condições gerais que, de uma ou outra forma, aplicam-se à conversação como tal, independente de seu assunto'. Nesses termos, tenta corrigir e ampliar a proposta de Austin (1962, 1990) em relação às 'condições apropriadas' de um ato de fala específico, num contexto específico e que leva, conseqüentemente, em consideração o "quando, como, por que e por quem determinadas expressões podem ser

usadas e outras não”. (Souza Filho, 1990:9).<sup>2</sup> Grice, ignorando as variáveis de situação ou ‘as condições apropriadas de um ato de fala específico’, propõe regras gerais que governam todo discurso verbal e todo comportamento humano cooperativo direcionado a objetivos. A essas regras ou características gerais dá o nome de Princípio Cooperativo (PC), que se fundamenta na afirmação de que as trocas lingüísticas ou diálogos (‘talk exchange’) não consistem de uma sucessão de observações desconexas. São, ao contrário, essencialmente esforços cooperativos por parte dos interlocutores que reconhecem neles um propósito ou um conjunto de propósitos comuns (Grice, 1982:86).

Com base nessa pressuposição, Grice formula um princípio geral que deve ser observado por todos os participantes de um evento comunicativo, chamado de PC:

*Faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado. (Grice, 1982: 86/87)*

o qual implica a obediência de máximas e submáximas, agrupadas em quatro categorias, explicitadas, em linhas gerais, a seguir:

- a) *Quantidade*: diz respeito ao número de informações a serem fornecidas;
- b) *Qualidade*: relaciona-se à veracidade da informação, conforme se observa na supermáxima: “Trate de fazer uma contribuição que seja verdadeira.”
- c) *Modo*: refere-se à clareza (brevidade, ordenação) de expressão: “Seja claro.”
- d) *Relevância*: diz respeito à relevância da informação: “Seja relevante.” (Grice, 1982: 86/87)

---

<sup>2</sup> A citação é do professor Danilo Marcondes de Souza Filho (p. 9), tradutor e apresentador da obra de J.L.Austin, *Quando dizer é fazer: palavras e ação*, de 1990.

Portanto, para o autor, falantes racionais, numa interação, obedecem às máximas e esperam que seus interlocutores também o façam. Assim, como aponta Alwood, 1976 (in Sarangi & Slembrouck, 1992:120), esses participantes, ao agirem cooperativamente, são considerados 'agentes racionais normais' na medida em que:

- \* agem voluntariamente na busca de algum objetivo;
- \* propõem-se, ética e cognitivamente, a alcançar esse objetivo;
- \* confiam mutuamente na ação cooperativa, a menos que haja algum motivo explícito para que assim não o seja. Nesse caso, um participante pode deixar de cumprir uma ou mais máximas de várias maneiras e por diferentes motivos. Em resumo, essa violação pode, por exemplo, ser intencional (e nesse caso pode provocar mal-entendidos) assim como pode ser conseqüência de uma situação conflituosa (não intencional). Essa situação de não-cumprimento das máximas gera o que Grice chama de 'Implicatura Conversacional' , que pode ser caracterizada e condicionada por três situações. Assim, um falante, ao dizer  $p$  poderá implicar  $q$  ao seu interlocutor desde que:

1. seu interlocutor assuma que o falante esteja observando as máximas conversacionais ou, pelo, menos, o PC;
2. a enunciação  $p$  esteja satisfazendo as máximas ou o PC, para que se possa implicar  $q$ ;
3. o falante espere ou acredite que o ouvinte seja capaz de inferir  $q$ .

Colocada nesses termos, a noção de implicatura pode explicar os usos e significados de algumas realizações ou comportamentos lingüísticos que, literalmente, poderiam ser interpretados como 'ilógicos' ou sem sentido.

Para os propósitos deste trabalho, a observação está centrada nas máximas da *quantidade* e da *relevância*, porque representam, no conjunto de oito amostras de cartas, os casos mais freqüentes de violação do PC quando comparadas às crenças ou expectativas do outro participante do evento: a empresa.

A primeira - *quantidade* - subdivide-se em duas outras:

1. "Faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto requerido (para o propósito corrente da comunicação);
2. Não faça sua contribuição mais informativa do que é requerido." (Grice, 1982: 87).

A categoria da *relevância* é representada apenas pela seguinte máxima: "Seja relevante", uma máxima concisa e que oculta, segundo o próprio autor, vários problemas os quais incluem, entre outros, a existência de tipos de focos de relevância e sua modificação no curso da conversação. A complexidade desses vários problemas já alertados por Grice foi ou está sendo objeto de interesse de alguns estudiosos, que tentam uma explicação mais esclarecedora e satisfatória desse conceito. Entre eles, Dascal (1977:105/106), propõe a distinção de diferentes tipos ou noções de 'relevância' :

\* *pragmática*, que diz respeito 'à relevância dos atos de fala para certas metas... parte essencial da teoria do comportamento orientado-para-um-fim.';

\* *semântica*, referente 'à relevância de certas entidades lingüísticas, lógicas ou cognitivas...',

tidas como fundamentais, tanto sob os pontos de vista filosófico e científico como os da vida diária do homem comum, dadas suas inúmeras aplicações e características.

Apesar do mérito das discussões de Dascal, principalmente em relação ao levantamento de problemas que envolvem o conceito de relevância sob os aspectos pragmáticos e semânticos, esta proposta levará em conta apenas as condições que Dascal considera essenciais ao entendimento dos 'juízos de relevância', e que representam o ponto de partida desta análise.

De início, parte da necessidade de determinar em que aspectos *a* é relevante para *b*, através da caracterização das circunstâncias que, em resumo, são as seguintes:

a) "...a enunciação de A estabelece uma certa *exigência conversacional* (para B), e que a enunciação de B é a sua reação àquela exigência, no contexto C”;

b) "... algo é *topicamente relevante* no instante t para o sujeito S, se se trata de algo que está no centro ou foco do campo de atenção de S em t”;

c) "... além do horizonte do campo de atenção há um domínio de dados armazenados, que pode ser chamado de *fundo (background)*, e cujos membros são *potencialmente relevantes* (em diferentes graus) para S em t”. (Dascal, 1977: 114).

Segundo meu entender, Dascal prevê que o aspecto de relevância só pode ser observado quando relacionado a ‘algo’, ou melhor, dentro de um contexto, que deverá ser caracterizado pelas seguintes circunstâncias:

\* o tipo da mensagem ou assunto em pauta do participante A para B e de B para A num evento comunicativo, e as exigências ‘ou normas conversacionais exigidas nesta troca interativa’;

\* a relevância do assunto para os participantes (A ou B), num determinado momento;

\* o tipo de relação entre os participantes, num determinado contexto (‘fundo’), num momento específico.

A teoria de Grice tem exercido muita influência nos trabalhos de diversos lingüistas mas tem, ao mesmo tempo, originado diversas controvérsias. Três delas são de interesse imediato para este trabalho.

A primeira relaciona-se à definição e delimitação do termo ‘conversação’ (‘conversation’; ‘ordinary language’; ‘talk’) não explicitado em seu artigo, mas interpretado vaga e geralmente por ‘comunicação’, interpretação esta que, por sua vez, não esclarece quais eventos de fala considera como ‘conversação’ (cf. Sarangi & Slembrouk, 1992: 119). Dada a generalidade e ambigüidade do conceito, a teoria de Grice, segundo Wardhaugh (em Sarangi & Slembrouk, 1992) apresenta traços de uma teoria geral de troca de informações na comunicação.

Assim, o conceito tem sido usado muito livremente, atuando como um denominador comum para possíveis eventos e atividades de fala. Entre esses 'possíveis eventos' estamos considerando a CPE como um evento comunicativo do contexto profissional.

Uma outra refere-se também à noção abstrata e vaga do conceito 'cooperação'. Nos moldes propostos, o autor parece pressupor condições ideais de colaboração interativa, reciprocamente concretizadas pelos interlocutores, pois não seria 'razoável' ou lógico se assim não o fosse. É um princípio que não 'deveríamos abandonar' na comunicação. No entanto, por trás e subjacente às muitas situações interativas, existe um leque de interesses políticos, sociais, econômicos e culturais que podem interferir na comunicação. Assim, em nome desses 'interesses', os princípios e objetivos cooperativos podem não estar explicitamente compartilhados entre os participantes, principalmente em situações que envolvem assimetria de poder nas relações sociais. Portanto, a noção abstrata de cooperação não pode implicar a observância das máximas de quantidade, relevância, modo e qualidade em determinadas situações, principalmente naquelas que 'regulam' normas e procedimentos convencionais. (cf. Sarangi & Slembrouck, 1992).

Um terceiro questionamento diz respeito à verificação das máximas da quantidade e relevância aplicadas a contextos comunicativos específicos. Segundo Grice (Pratt, 1990: 80), as violações de condições que governam a aplicabilidade de uma determinada palavra ou expressão (proposta defendida por analistas do ato de fala) podem ser, na realidade, interpretadas como violações das regras de caráter mais geral que governam todo o discurso. Em vista dessa afirmação, pode-se entender que a teoria do autor prevê que os participantes de um evento comunicativo assumem na interação regras compartilhadas e com condições apropriadas do uso da linguagem, independente de qualquer contexto. Contrariando essa previsão, Sarangi e Slembrouck (1992) observam que há casos em que a falta ou violação dos princípios griceanos é prevista e legitimada em vista da multiplicidade de interesses dos participantes.

Mey (1987), através do uso de uma metáfora 'poet and peasant' (poeta e camponês), também contraria o mito do PC em situações interativas independentes de contextos, especificamente as que envolvem participantes de diferentes níveis culturais e sociais. Nesse artigo, Mey

questiona o princípio pragmático de Karlfeldt (Mey, 1987: 281/2), que consiste na observação das condições para a comunicação real e sua relação (assimétrica), em termos lingüísticos e culturais, entre o emissor ('poeta') e o receptor ('camponês'). Para o autor, a comunicação é um trabalho social concreto que não se fundamenta na 'compreensão' ou 'conhecimento' mútuo que cada um dos interlocutores deve ter ou adquirir a respeito de seus pré-requisitos lingüísticos, considerados isoladamente; ao contrário, as pessoas e suas atividades só podem ser entendidas num contexto social<sup>3</sup>, cuja linguagem - tida por Mey como uma instituição social - reflete as divisões e contradições da sociedade em que vivem e atuam. Assim, partindo do princípio de que a cooperação lingüística pressupõe igualdade social<sup>4</sup>, Mey contraria principalmente o PC de Grice e também os de Habermas, propostos com base em condições sociais ideais na comunicação. Sua proposta ou 'fórmula' é a de que *comunicação não é cooperação, mas pode levar à cooperação, desde que observados os princípios 'imperfeitos' sociais e lingüísticos da sociedade real*. Para ilustrar e aplicar sua visão pragmática da comunicação em termos do uso da língua, Mey propõe uma 'educação lingüística' para 'ensinar às pessoas os usos apropriados da linguagem'<sup>5</sup> de acordo com suas possibilidades e limitações. Esse princípio implica, entre outros aspectos, uma reavaliação das máximas de Grice, as quais julga completamente sem validade ('worthless') quando aplicadas fora do contexto social. Em termos da máxima da relevância, por exemplo, considera que a relevância está sempre relacionada a algo, especificamente ao assunto tratado, o que significa que o valor dessa máxima deriva do contexto social e pragmático em que é empregada. Essa postura gera o questionamento de um outro problema: *o que e quem* (grifo meu) determina a relevância do(s) tópico(s) a ser(em) abordado(s)? Para o autor, o *tipo* de liberdade de escolha disponível ao falante é determinado pelas condições sociais (relações de poder), fundamentais e essenciais a qualquer comunicação.

---

<sup>3</sup> "understanding each other (...) involves the whole of human praxis (...) people and their activities can only be understood in a social context". (Mey, 1985:233, in Mey, 1987: 286).

<sup>4</sup> "Linguistic cooperation presupposes societal equality: ..." (Mey, 1987:288).

<sup>5</sup> "Linguistic education (here defined as 'teaching people the appropriate uses of language') must follow the individual language users' societal possibilities and limitations..." (Mey, 1987: 296).

Em resumo, Mey tenta desmistificar a idéia de uma linguagem comum válida indistintamente para 'poetas' e 'camponeses', e suas preocupações vão além de uma retomada ou reavaliação de propostas anteriores a respeito dos usos da linguagem: estão, sim, fundamentalmente direcionadas à capacitação lingüística do falante como meio de sobrepujar suas limitações sociais. Esse comprometimento com o aspecto social é coincidente com o proposto pelos analistas do discurso, exemplificado por Halliday e seus seguidores, que interpretam a língua como instituição política, cujo uso apropriado pode levar o indivíduo a agir não apenas sobre o mundo em que vive, mas lutar por transformações sociais significativas (Halliday & Hasan, 1989: x).

Fundamentada nestes pressupostos, estou considerando, neste trabalho, a CPE como um dos muitos eventos comunicativos abrangidos pelo conceito de 'comunicação' com o objetivo de observar a violação ou não do PC e das máximas da *quantidade* e da *relevância* num contexto profissional específico, marcado fundamentalmente pela interação assimétrica entre dois participantes: empresa e candidato. Portanto, no meu entender, a observação da (des)obediência dessas regras conversacionais só pode ser feita a partir da verificação do conjunto de expectativas ou crenças a respeito de 'quantidade e relevância' sob o ponto de vista ou julgamento de ambos os participantes do evento. Isso implica dizer que a análise desses aspectos nas CPEs só tem sentido quando correlacionada aos julgamentos desses mesmos aspectos por parte da empresa. É o que será examinado a seguir.

## **5. Resultados e discussão**

O primeiro momento da análise focaliza os resultados da questão 3 do questionário (pp. 7 e 8), que diz respeito aos julgamentos de valores da empresa quanto à prioridade (e número) de informações contidas na CPE.

Num universo de 99 empresas inglesas e 29 brasileiras, a classificação foi a seguinte:

<b>Empresas inglesas</b>	<b>Empresas brasileiras</b>
1o. Experiência profissional	1o. Experiência profissional e Objetivos do candidato
2o. Razões da candidatura	2o. Requisitos educacionais
3o. Objetivos do candidato	3o. Projetos desenvolvidos
4o. Requisitos educacionais	4o. Requisitos pessoais
5o. Projetos desenvolvidos	5o. Razões da candidatura
6o. Requisitos pessoais	

Os resultados mostram que empresas em duas culturas distintas priorizam diferentemente as informações da carta. O único tópico em comum tido como mais relevante é a experiência profissional. Acredito que esse requisito constitui-se no mundo moderno como essencial dado o amplo leque de especializações, habilidades e conhecimentos específicos ditados pelo avanço da tecnologia. Em relação às outras informações, as razões da candidatura e objetivos do candidato parecem representar dados importantes do perfil do candidato, dados estes algumas vezes solicitados no próprio AE, como neste exemplo do anúncio do F.I.Group PLC publicado no *The Sunday Times* em 6 de novembro de 1994: *'Above all, we are looking for people whose minds can move as quickly as our business. So if you think you have what it takes, show us your true colours by telling us why and...'*, o que significa que a empresa quer saber o porquê ou o motivo pelo qual o candidato se acha apto às funções a serem assumidas no futuro cargo, o que pode ser comprovado pelas palavras textuais de um empresário inglês numa carta anexada ao questionário: *'What I do expect however is to see a reason for why they are applying for the particular opportunity and what their long term objectives may be if they achieve it.'*

Em contrapartida, para o empresário brasileiro é bastante importante a formação educacional do candidato, que exige, muitas vezes, até que o interessado seja graduado por universidades de 'primeira linha'. Essa preocupação parece resultar da experiência e conhecimento da própria empresa a respeito das deficiências do nosso sistema educacional. A referência a projetos desenvolvidos por candidatos ao longo da sua vida profissional também representa um dado importante no processo seletivo da empresa brasileira, uma vez que pode revelar aspectos de sua criatividade e competência. Por último, dados a respeito da pessoa do candidato (criatividade, dinamismo, força de vontade, etc.)

não constituem, segundo a classificação acima, informações relevantes para esse tipo de documento.

A opinião de um empresário brasileiro, Ricardo de Almeida Prado Xavier (1992), confirma as observações anteriores e justifica os resultados da classificação acima. Segundo ele,

*1. 'A realidade atual impõe às empresas novos limites. Convivendo com uma economia que sofre alterações constantes, num mercado cada vez mais competitivo...[esta]requer profissionais extremamente ágeis e objetivos;*

*2. Esta nova forma de atuar das empresas [...] cria novas exigências quanto ao currículo, à experiência anterior e também quanto ao tipo de relação que o profissional estabelece com os objetivos da empresa'.*

Assim, para atender às novas demandas do mercado atual, o profissional deve preocupar-se com o conteúdo das informações a serem transmitidas ao interlocutor, que inclui, segundo seu ponto de vista, os objetivos e expectativas em relação à nova recolocação, qualificação educacional e experiência profissional acrescentados de resultados que possam contribuir às necessidades da empresa. Porém, é importante observar que os dados obtidos através do questionário representam tendências gerais de um conjunto de empresas em relação à relevância do conteúdo da CPE, o que implica dizer que existem divergências de opinião de empresa para empresa, nas diferentes culturas, a esse respeito. Mais detalhadamente, segundo as observações da empresa e/ou valores atribuídos a cada um dos tópicos, podemos observar que:

\* não foi detectado nenhum caso de classificação coincidente por parte das empresas, tanto inglesas quanto brasileiras;

\* para algumas, apenas os objetivos e razões da candidatura devem compor o conteúdo dessas cartas, já que os requisitos educacionais e de experiência estão explicitados no CV;

\* para outras, apenas a experiência profissional e objetivos ou experiência profissional e requisitos educacionais são informações importantes.

Essas divergências de pontos de vista são acentuadas quando se verificam algumas classificações individuais. Apenas como um exemplo de casos completamente contrários, o tópico *Razões da Candidatura* foi avaliado como prioritário (valor 1) para 37% das empresas inglesas e 14% das brasileiras, dados estes que vão determinar diferentes considerações no momento da análise das seis situações propostas. Uma delas é a correlação entre os tópicos abordados nas cartas com o resultado da tendência *geral* das empresas em termos das expectativas de número e relevância das informações (p.19), o que permite ‘testar’ o PC conforme as intuições de Grice, isto é, que a troca de turnos se faça através de esforços cooperativos por parte dos integrantes do evento. A outra, de caráter mais particular, é o levantamento, em cada uma das situações, das violações e/ou obediências às máximas cometidas ou concretizadas no evento comunicativo pelos candidatos em relação aos quatro anúncios. Essa verificação mais minuciosa permite confrontar, em contextos específicos, as expectativas das quatro empresas com as respostas efetivamente realizadas pelos candidatos no ato da candidatura.

Para esta segunda etapa, a amostra é constituída de oito cartas: quatro de candidatos brasileiros pleiteando o cargo de Gerente de Loja (C1); Gerente de Produto (C2) e de Diretor Comercial (C3, C4), e quatro escritas por ingleses, candidatos ao cargo de ‘Senior Project Manager’ (C5, C6); ‘Collections Manager’ (C7) e de ‘Information Executive’ (C8).

Em geral, os tópicos abordados em CPE (Souza, 1994), não necessariamente na seqüência apresentada, são os seguintes:

1. *Justificativa da carta*, que representa o início da interação, realizada linguisticamente pela referência ao AE, à inclusão de documentos e pela oferta da candidatura;
2. *Objetivos do candidato*, momento em que apresenta explicitamente seus objetivos de participar do processo seletivo ao cargo em aberto;

3. *Apresentação de credenciais.* Nessa etapa, o candidato faz referência a seus requisitos em resposta aos exigidos no AE, subdivididos em *requisitos* de escolaridade; de experiência; pessoais;
4. *Projetos desenvolvidos.* Constitui um relato de projetos elaborados e desenvolvidos durante sua vida profissional;
5. *Conjeturas e opiniões,* momento em que o candidato emite seu parecer quanto ao cargo em questão e as necessidades do mercado;
6. *Solicitação de contato.* Esse tópico reflete o interesse do candidato pela entrevista e/ou abertura de negociações.

Esses elementos (exceto 1 e 6, referentes ao início e fecho da carta) mostram que o conjunto de informações está compatível com o esperado pela empresa (p. 19), revelando que nesse tipo de interação cada participante reconhece um propósito ou conjunto de propósitos lingüísticos comuns inerentes a esse discurso profissional. Em outras palavras, o emissor (empresa) assume que o receptor vai ser adequadamente informativo na carta, levando em conta as expectativas lingüísticas que convencionalmente regem esse tipo de documento. Os resultados acima atestam que essa expectativa é concretizada pelo candidato. Com base nessas considerações, pode-se afirmar que nesse tipo de evento os interlocutores, *de modo geral*, conhecem e obedecem o PC nos moldes griceanos.

A próxima etapa é verificar como se realiza o PC através das máximas da quantidade e relevância em *casos particulares*, analisados nas diferentes situações.

### 5.1. Situação 1

Refere-se às cartas C1 e C2 de candidatos a Gerente de Loja e de Produto, enviadas em resposta à solicitação de um AE (*O Estado de S.Paulo*, 1993) recrutando, para os dois cargos, 'jovens' dinâmicos e criativos, com formação universitária para atuarem no ramo de roupas e confecções.

Os dois candidatos brasileiros apresentam cartas de conteúdo ou enfoques diferentes.

Em **C1**, o candidato apresenta informações a respeito de todos os tópicos previstos convencionalmente por ambos os interlocutores: objetivos de participar do processo seletivo; razões da candidatura; relato de seus requisitos profissionais, pessoais e de experiência; pontos de vista sobre as necessidades do mercado e solicitação de contato. Na realidade, esse candidato parece estar obedecendo às expectativas de informações esperadas pela empresa, enfatizando suas características de liderança, criatividade e dinamismo exigidas para o cargo<sup>6</sup>: *'Possuo política gerencial participativa, descentralizadora, criativa, dinâmica, empreendedora e de elevada iniciativa motivadora'*; *'Sou muito comunicativo e com elevada capacidade de adaptar-me a situações novas, e destemido ao enfrentar novos desafios'*. Acrescenta ainda informações pessoais que, segundo os dados, não são de interesse para a empresa, como, por exemplo, os referentes à esposa, filhos e tipo de imóvel domiciliar.

Na **C2** estão registradas as razões da candidatura e principalmente dados relativos à personalidade do candidato: *'Sou uma pessoa ambiciosa, acredito em mim .... Gosto de organizar, planejar, criar e gerenciar'*. Revela-se também ambicioso ao afirmar que *'... para minha satisfação profissional, ser gerente é pouco; ...No que diz respeito a área de interesse, seria aquela que exigiria mais de mim e que tenho melhores possibilidades de ascensão...'*.

Observa-se, nesse caso, que o candidato reforça as características pessoais exigidas de modo explícito no AE e, no intuito de 'vender' melhor o seu perfil, faz uma referência elogiosa à empresa: *'...deste grande grupo de Redes de varejo que é a...'*. No entanto, omite, por exemplo, a experiência profissional, o dado mais relevante para a empresa brasileira. Nesse caso, apresenta menor número de informações do que o convencionalmente requerido, infringido, assim, as máximas da relevância e quantidade.

## 5.2 Situação 2

---

<sup>6</sup> As citações mencionadas obedeceram, em termos de grafia e conteúdo, às concretizadas pelos candidatos.

Refere-se às **C3** e **C4**, escritas por candidatos brasileiros ao cargo de Gerente Comercial numa 'destacada empresa no ramo de tintas', mas não identificada no AE. As 'características básicas' exigidas do profissional são, além de formação superior, '*Grande vivência na área comercial em empresas do ramo de tintas; personalidade ativa e dinâmica orientada para resultados; forte capacidade de liderança.*' O AE (publicado em *O Estado de S.Paulo*, 1993) pede apenas o envio de 'currículos detalhados'; portanto as duas amostras analisadas a seguir não foram solicitadas pela empresa.

O candidato na **C3** aborda todos os tópicos relacionados na p. 19, detendo-se, com maiores detalhes, em quatro deles. Inicia a interação mostrando seus pontos de vista em relação ao mercado: '*Neste momento em que as empresas estão se reestruturando e se renovando para atender às demandas de um mercado hiper-competitivo, é decisiva a contratação de profissionais que façam diferença, quero dizer, **profissionais com características especiais.** Homens que tragam a influência de **culturas empresariais vencedoras, inovadoras e criativas...***'  
*Um mercado global com o dos dias atuais requer profissionais testados e com habilidades diferenciadas para....'*

Explicadas as necessidades do mercado segundo sua visão, o candidato informa as razões de sua candidatura: '*Os fatores diferenciadores do perfil deste profissional aliados a sua grande experiência na área comercial certamente representam a solução para a necessidade do nosso cliente comum. Portanto julgo oportuno apresentar alguns motivos relevantes por que V.Sas devem considerar fortemente a minha contratação para a função acima....'*

Passa, então, a informar a respeito de (a) suas características pessoais e de (b) sua experiência profissional:

a) '*Sou um profissional orientado para resultados e que gosta de desafios; Trabalho na base de relacionamento duradouro com meus empregados....; Sou um profissional dinâmico, de atitudes positivas e agregador de talentos a minha volta. Naturalmente crio ambiente favorável ao desenvolvimento....; Passo minhas idéias com facilidade; Sou fortemente comprometido com a qualidade...'*;

b) *'Tenho grande vivência em negociações no país e no exterior; Tenho experiência em planejamento estratégico, formulação de política de marketing e vendas,...'*

Aponta ainda seu grande interesse no cargo e solicita contato.

Pelas informações aqui sintetizadas, percebe-se que esse candidato, além de responder às expectativas de empresas em geral, atende também, em termos lingüísticos, às requeridas pela empresa em questão, na medida em que expõe muitos aspectos de sua personalidade *'ativa e dinâmica, orientada para resultados'* e informa sobre a remuneração pretendida, conforme exigidos no anúncio. Em relação à experiência profissional, o interessado esclarece sua grande vivência, mas omite (estrategicamente?) o ramo de atividades em empresas anteriores. Nesse aspecto, minha interpretação é a de que infringe de modo claro as máximas da relevância e quantidade ao não informar a respeito de um dado requerido pelo interlocutor.

Em resposta ao mesmo anúncio, a **C4** não fornece nenhuma informação concreta a respeito do perfil do interessado em relação à experiência e características pessoais, caracterizando uma carta de encaminhamento do CV. Diz apenas que acredita *'preencher os requisitos básicos do anúncio'* e explicita sua pretensão salarial, infringindo, aparentemente, as máximas de quantidade e relevância por não concretizar as realizações lingüísticas convencionais nesse tipo de documento e, ainda, por não atender às expectativas das empresas em geral. No entanto, é importante lembrar que essas C3 e C4 não foram solicitadas no AE. Em vista disto, os dois candidatos podem ter infringido, na perspectiva da empresa, a máxima da relevância, pelo fato de anexarem ao CV um documento não exigido pelo interlocutor e, portanto, passível de ser interpretado por este como mera formalidade, sem nenhuma contribuição para o seu processo seletivo.

### 5.3 Situação 3

Refere-se às cartas **C5** e **C6** de candidatos ingleses ao cargo de 'Senior Project Manager', em resposta solicitada no AE publicado no *The Sunday Times*, novembro de 1994. A empresa, ao anunciar o cargo, faz referência ao porte e política da empresa e 'exige' um candidato que vá ao

encontro de suas necessidades e pontos de vista. Para tanto, *'All successful candidates will therefore be able to demonstrate business awareness, first-class communication skills and an undisputed track record for delivery of multi-million pound complex, IT solutions.'* Em resumo, procura um profissional que consiga acompanhar a rapidez de seus negócios através do conhecimento do mercado, de habilidades de comunicação e uma inquestionável experiência no ramo. Solicita que o candidato mostre, por escrito, as compatibilidades entre seu verdadeiro perfil e o exigido pelo grupo empresarial.

Em resposta, o candidato em **C5** faz uma referência ao AE e à inclusão do CV.: *'Enclosed you will find my CV which I am submitting in application for the position advertised in ...'*, confirma as compatibilidades de seus requisitos com as necessidades da empresa *'I believe that my business experience is ideally suited for the...'* e solicita contato.

Esse caso parece retratar, da mesma maneira que a C4 acima, a violação total das duas máximas em questão. Primeiro, não atende a nenhuma das expectativas de conteúdo das empresas em geral e principalmente às da empresa específica ao não 'demonstrar' na carta suas habilidades, conhecimento e experiência do mercado. O fato de dizer que tem 'o perfil ideal' não explicita o 'porquê' é ideal.

Em contrapartida, em **C6**, o candidato inicia mostrando seu interesse pelo cargo: *'your advertisement for.....was of great interest to me.'*, demonstrando por que seu perfil é adequado ('e é útil') ao preenchimento das necessidades do grupo empresarial, através do relato de sua experiência e responsabilidades: *'8 years in a customer-facing role as a Consultant...., with responsibility for planning, supporting and implementing large systems projects....; Substantial Team Leading and Project Manager experience....; Strong interpersonal, communication and presentation skills...'*. Indica ainda, como solicitado, sua pretensão salarial, faz referência à inclusão do CV e solicita contato. Segundo meu parecer, esse candidato não infringe nenhuma das máximas por ter compreendido a expectativa do interlocutor. Como se pode observar, justifica as razões de sua candidatura ao mostrar e demonstrar suas *'true colours'* conforme o requerido.

#### 5.4 Situação 4

A **C7** é a de um candidato inglês ao posto de 'Collections Manager'. Semelhante ao AE anterior, a empresa aqui se identifica pelo ramo de atividades, porte e características : ' *We are xxx - pioneers of the 24-hour cheque guarantee in the UK and...; ...it's big and it's tenacious*'. E para complementar seu desenvolvimento, procura um administrador ('handler') que transmita seu 'know-how' e sua larga experiência no ramo: ' *We are looking for a first class professional with a solid track record of success...who can...pass-on their skills and know-how and practices to enable the department to function with maximum effect...*'. Pede aos interessados que, num primeiro momento, apenas escrevam, fornecendo detalhes de seu perfil: ' *Then, in the first instance, write with full details*'.

Em resposta, o candidato inicia a interação da seguinte forma: ' *A buyer seeking a cow was approached by a man selling an apple tree. The seller's theory was that the buyer might appreciate apple trees with milk.*' O candidato, na minha interpretação, pretende mostrar seus conhecimentos referentes às características de persuasão necessárias de um vendedor frente a diversos tipos de comprador, ratificados por seu parecer a respeito da crescente indústria de verificação e garantia de cheques nos Estados Unidos, o maior mercado do mundo nesse ramo: ' *The theory is that you might appreciate a share of the largest world market for your services...; Check (cheque) verification and guarantee is a fledging industry in this country with, at present, a less than...*'. Em seguida, oferece seus 'serviços' e os de seus colaboradores com a garantia de competir, com sucesso, no mercado: ' *Should your organization desire to successfully compete in this market with an effective, experienced sales force, I, and the associates that will gather round me, can make it happen*'.

Para provar suas habilidades, faz o relato de suas experiências e funções anteriores: ' *I was the National Sales and Marketing Manager...; my team and I transformed collection sales from an operation which brought in less than one million dollars... to one which booked eight million dollars **per week**.*' Finalizando, ratifica sua competência em vendas de serviços às pessoas do ramo de negócios: ' *In short, I know how to sell services to businesspeople, and how to staff and manage the force to sell them as well.*'

A carta desse candidato foge às normas mais comuns ou convencionais a respeito de *como dizer* e *o que dizer* nesse tipo de documento. O 'como dizer' poderia ser melhor observado sob os aspectos da máxima do Modo (Grice, 1982) O 'o que dizer' está relacionado à questão da relevância, de interesse imediato para essa análise, para a qual proponho duas interpretações:

Ao iniciar a carta por uma 'estória', de conhecimento compartilhado ou não no âmbito da comunidade empresarial, o comportamento lingüístico do candidato pode estar infringindo, num primeiro momento, a máxima da relevância, uma vez que esse elemento, diria proverbial, não está legitimado ou convencionalizado na CPE. No entanto, esta violação explícita e até intencional da máxima pode não estar em desacordo com o PC de Grice na medida em que o autor da carta espera (ou implica) que o interlocutor entenda os propósitos da não-observância dessa máxima nesse contexto. Para mim, e não necessariamente para os recrutadores de candidatos, ficou implícita a intenção do interessado em mostrar seu conhecimento, prática e estratégia de venda e compra no mundo dos negócios, o que se comprova pela sua afirmação categórica no final : ' *...I know how to sell services to businesspeople, and how to staff and manage ...as well*'.

Por outro lado, o candidato obedece lingüisticamente à máxima da relevância ao expor suas habilidades de profissional de 'primeira linha' conforme o requerido explícita e implicitamente no AE. Assim, relata, como prioritário, sua 'trajetória sólida e bem-sucedida', mostrando os resultados de sua atuação em benefício da empresa. Atendendo também à solicitação no AE de um 'handler', o interessado 'sugere' a sua contratação e a de seus colaboradores para realizar os objetivos da empresa, que são o de competir, com sucesso, no mercado. Independentemente da não-obediência aos moldes convencionais das CPEs, julgo que na C7 o candidato soube 'ler' e responder às informações requeridas pela empresa.

## 5.5 Situação 5

É representada pela C8 de um candidato ao cargo de 'Information Executive' numa empresa que presta serviços a organizações comerciais. A função do profissional é, em resumo, desenvolver trabalho voltado à informação através da informática,

contato com clientes, apresentações em seminários e programas de treinamento e que exige, além da formação educacional específica, conhecimento de outro idioma, muita habilidade de comunicação, criatividade e entusiasmo e capacidade de trabalhar sob pressão. O AE (setembro de 1994) solicita o envio do CV e coloca-se à disposição para dar maiores informações sobre o cargo.

O candidato responde ao AE mostrando, inicialmente, seu interesse pela vaga. Faz referência à inclusão do CV e descreve sua experiência na área, enfatizando suas funções: *'I was responsible for maintaining computerised records of clients and...; I was involved in the organisation and administration of a range of training courses and...; ... in maintaining links between conference delegates, practitioners and contact organisations...'*. Informa ainda a respeito de sua formação educacional e finaliza abordando novamente sua experiência no ramo e o interesse no cargo.

Sob o ponto de vista dessa empresa, essa carta pode ter sido considerada como uma infração à máxima da relevância, já que não foi solicitada. Por outro lado, o candidato obedece a normas convencionais ao anexar a carta ao currículo, talvez com objetivos específicos, como os de adicionar informações não contidas no CV e/ou ressaltar suas qualificações necessárias ao cargo. E, nesse documento, se além a tópicos que atendem praticamente a todas solicitações do anúncio. Embora não diga explicitamente que possui todos os requisitos, deixa implícita a adequação de seu perfil ao cargo em questão. Por exemplo, não se refere a seu 'entusiasmo, criatividade e habilidade de comunicação', mas, como estratégia, prioriza aspectos de sua experiência e atuação profissional que, além de serem de interesse imediato para a empresa, transmitem ao interlocutor essas características pessoais. Assim, a violação da máxima da quantidade, se é que se pode julgar como violação, teve um propósito específico, isto é, em vez de afirmar 'sou criativo, entusiasta ', ele opta por vender esse perfil através do relato de sua atuação profissional. Também o fato de o candidato tornar a se referir sobre sua experiência no ramo pode ser julgada como infração da máxima, mas aqui, do mesmo modo, parece ter o propósito de chamar a atenção do leitor a respeito da adequação de seu perfil ao cargo. Essas aparentes violações não interferiram, na minha leitura, no sucesso da comunicação, na medida em que não houve desobediência ao PC.

## 6. Considerações finais

Neste trabalho foi proposto um 'teste' do PC e das máximas da quantidade e relevância nas CPEs, representativas de uma circunstância lingüística concreta no âmbito profissional. Os resultados apontam que nem sempre é possível registrar, como norma geral, a conformidade aos princípios de cooperação idealizados por Grice. As oito amostras analisadas mostram comportamentos lingüísticos distintos por parte dos falantes de uma mesma cultura e de culturas diferentes, independentemente do cargo a que se candidatam e dos interlocutores com quem se comunicam. Portanto, não se pode falar, suponho eu, em tendências culturais de obediência ou não às regras conversacionais.

A CPE, por ser considerada como uma situação de fala regida por normas convencionais, leva, inicialmente, a pressupor que todo candidato, no propósito de concorrer ou conquistar a vaga em aberto, vai agir cooperativamente, contribuindo com informações condizentes com as requeridas e/ou prescritas para esse momento interativo; isto é, vai informar ao interlocutor apenas o necessário e o relevante. Considerados os aspectos convencionais, os propósitos comuns e a obediência ao PC prevista por Grice, pode-se supor a CPE como um gênero discursivo caracterizado por realizações lingüísticas relativamente *uniformes* em termos de quantidade e relevância de conteúdo. No entanto, como comprovados por outros estudos, a análise da relevância e quantidade em qualquer texto não pode ser feita sob o ponto de vista de só um dos participantes do evento, como também não pode estar desvinculada dos parâmetros sociais e culturais em que se insere. Em outras palavras, quero dizer que considerações a respeito de quantidade e relevância das informações contidas na CPE só podem ser observadas em relação a 'algo' que, no caso, representa o julgamento de quantidade e relevância pela empresa a respeito de assunto tratado. Pelas mesmas razões de normatividade, objetivos compartilhados e obediência ao PC, podemos supor as *mesmas* expectativas por parte de qualquer empresa quanto ao número e importância dos tópicos abordados, isto é, a empresa assume que o candidato obedeça às máximas da interação comercial, informando não mais que o necessário a respeito de dados relevantes ao processo seletivo.

Num nível bastante abstrato, pode-se perceber pelos resultados que esse conjunto de 'crenças' ou de expectativas se concretiza

lingüísticamente nas culturas brasileira e inglesa. Porém, visto em particular, não se percebe em nenhuma dessas culturas uma estreita correlação entre as expectativas de um e as realizações de outro, o que leva a algumas considerações que contrariam os postulados de Grice. Primeiro, *que os julgamentos de relevância e quantidade não são igualmente interpretados pelos participantes do discurso*. No caso das empresas, foi visto que cada uma delas tem sua própria opinião a esse respeito, independente do contexto cultural em que atuam. Além disso, esses aspectos são diferentemente avaliados por diferentes empresas em função dos cargos pleiteados. Segundo informações dos questionários e de alguns depoimentos, alguns dados na CPE contribuem para a avaliação do candidato, enquanto outros podem ser 'descartáveis', o que significa que o que é relevante para uma, não necessariamente o é para outra.

O mesmo acontece em relação aos julgamentos do candidato, o que pode ser detectado pelo conteúdo dos documentos. No conjunto de oito cartas, foi possível notar três comportamentos distintos:

- 1- candidatos que usam a carta por mera formalidade ou como meio de 'encaminhamento' do CV;
- 2- candidatos que dão mais (ou menos) informações do que as 'previstas' pela empresa;
- 3- candidatos que priorizam informações que são de interesse imediato para uma empresa específica, mas que podem não ser relevantes para outras, o que implica que o candidato responde com informações relevantes às exigências do momento interativo.

Esses dados parecem indicar que o conhecimento das normas ou expectativas gerais que governam esse tipo de discurso não é tão uniformemente compartilhado pelos interagentes do discurso, como é geralmente pressuposto. Mais que isso: as empresas em geral, e principalmente as brasileiras, quando esperam alguma informação que lhes é relevante, não informam previamente o interlocutor de suas expectativas ou não 'determinam' as normas da interação. Portanto, o uso do PC como mecanismo para explicar como os usuários chegam aos significados implica para Sarangi & Slembrouck (e para mim) que se deve postular um conteúdo específico e definido para as máximas de

Grice. Assim, a interação ou negociação no contexto institucional requer, no mínimo, que os termos ou tópicos sejam esclarecidos e definidos pelas instituições. Sem uma diretriz específica dada *a priori*, o candidato lida com incertezas na elaboração da carta, embora acreditando, com base em estereótipos e pressuposições, que esteja sendo cooperativo. Assim justifico as suas possíveis violações das máximas através dos diferentes comportamentos apontados acima. Digo 'possíveis violações' porque, para a empresa, podem não ter sido consideradas como tal. Portanto, *minha justificativa representa o ponto de vista do analista e que pode não coincidir com a opinião da empresa*. Segundo Sperber & Wilson (in Sarangi & Slembrouck, 1992:133), a comunicação é um processo assimétrico, e fica a critério do receptor - nesse caso, uma empresa específica - fazer prognósticos a respeito da quantidade e relevância das informações dadas pelo interlocutor.

Por motivos alheios a minha vontade, não foi possível observar os critérios de seleção de candidatos adotados pela empresa e até que ponto as violações ou obediências às máximas conversacionais de Grice em relação à quantidade e relevância de informação abrangidas na CPE interferiram positiva ou negativamente na avaliação desses candidatos. No entanto, por mais vagos que sejam os resultados dessa análise, devido principalmente à impossibilidade de sua comprovação, dão margem a algumas observações, que ratificam as apontadas por Sarangi & Slembrouck (1992: 135-141), a respeito da conformidade às regras conversacionais quando verificadas nesse contexto específico.

Em primeiro lugar, *o próprio termo 'cooperação' deve ser visto sob a perspectiva da complexidade e multiplicidade dos interesses sociais e relações de poder dos participantes*. De um lado, a empresa pode ter interesses em não explicitar ou direcionar o profissional no ato de sua candidatura com o objetivo de 'testar' o uso da sua linguagem nesse momento; por outro, o conteúdo de uma carta pode 'reprová-lo' por não haver correspondido às expectativas da empresa, não só em termos de suas qualificações, mas também por sua 'incompetência' ou barreira lingüística. E o julgamento de *o\_que dizer, como dizer, quando dizer* implicando competência, eficiência, objetividade, relevância lingüísticas está nas mãos da empresa nesse momento.

Em seguida, e decorrente da noção de cooperação, *os indivíduos não são freqüentemente cooperativos conforme a previsão de Grice, e*

*tampouco dedicam a mesma cooperação a todos os interlocutores de forma semelhante.* Essa 'cooperação' ou 'falta de cooperação' está na dependência, a meu ver, de alguns interesses e de situações de percepção a respeito do próprio momento interativo. Assim, o fato de ser muito ou pouco informativo e/ou relevante na elaboração da carta envolve questões de julgamentos do candidato acerca de sua importância ou não; se não acreditar em seu valor e função, pode apenas cumprir uma mera formalidade ao redigir uma carta de encaminhamento e/ou sob moldes pré-fabricados. Depende ainda de seu interesse imediato no cargo e/ou o tipo de cargo em questão. Nesse caso, pode dar informações pouco ou muito relevantes, circunstância esta que também depende de sua competência lingüística e/ou capacidade de interpretar a 'mensagem' entrelinhas do interlocutor. Resta saber se esses julgamentos são coincidentes com os da empresa .

Portanto, os conteúdos das máximas na troca de informação são bastante assimétricos, pois as pressuposições que os interlocutores fazem daquilo que realmente consideram como informativo e relevante podem ser muito distintas.

Concluindo, e concordando com Sarangi & Slembrouck, acredito que não é produtivo e suficiente propor 'graus de aplicação das máximas' ou 'suspensão das máximas' para dar conta da variabilidade existente nos diferentes tipos de situações interacionais, como sugere Levinson (1979). O mais significativo é saber que o conteúdo das máximas só pode ser entendido e explicado através de uma verificação das dimensões sociais do discurso, sempre carregado socialmente por interesses, objetivos e tipos de atividades diferentes que interferem na comunicação de modo diverso. Mais significativo ainda é poder trabalhar essa variabilidade discursiva das CPEs no contexto educacional com o objetivo de mostrar que, apesar dos convencionalismos existentes, a linguagem profissional não pode ser explicada ou usada sem a observação das relações sociais e culturais dos participantes desse discurso. Essa percepção dos diferentes usos da linguagem pode auxiliar o aprendiz a sobrepujar suas limitações lingüísticas e principalmente sociais, como quer Mey.

Recebido em 03/97. Aceito em 04/97.

#### **Referências Bibliográficas**

- ALEXANDER, R. (1988) Examining the spoken English of students of European business studies: purposes, problems and perspectives. *System*, **16**. 1: 41-48.
- AUSTIN, J.L. (1962) *How to do things with words*. Cambridge, Ma: Harvard University Press.
- \_\_\_\_\_ (1990) *Quando dizer é fazer. Palavras e ação*. P. Alegre: Artes Médicas
- BHATIA, V.K. (1987) Language of the law. *Language Teaching*, **20**.4: 227-34
- \_\_\_\_\_ (1989) Legislative writing: a case of neglect in EA/OLP courses. *English for Specific Purposes*, **8**.3: 223-38.
- \_\_\_\_\_ (1993) Description to explanation in English for professional communication - application of genre analysis. IN: T.Boswood, R.Hoffman & P.Tung (eds.) *Perspectives on English for specific communication*. City Polytechnic of Hong Kong.
- BUTLER, C.S. (1988) Pragmatics and systemic linguistics. *Journal of Pragmatics*, **12**.1: 83-102.
- CHERRY, R.D. (1988) Politeness in written persuasion. *Journal of Pragmatics*, **12**.1: 63-81.
- COLEMAN, H. (1989) *Working with language: a multi-disciplinary consideration of language use in work contexts*. Berlin: Mouton de Gruyter
- CONNOR, U & R.B KAPLAN (1987) *Writing across languages: analysis of L2 text*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- CONNOR, U. et al. (1995) Correctness and clarity in applying for overseas jobs: a cross-cultural analysis of US and Flemish applications. *Text*, **15**.4: 457-75.
- DASCAL, M. (1977) Conversational relevance. *Journal of Pragmatics*, **1**.4: 309-28.
- DAVIES, F. (1988) Reading between the lines: thematic choice as a device for presenting writer viewpoint in academic discourse. *the ESpecialist*, **9**.1/2:173-200.
- DUBOIS, B.L. (1987) Something of the order of around forty to forty-four: imprecise numerical expressions in biomedical slide talks. *Language in Society*, **16**.4: 527-41.
- DUDAS, J., C. KENNEDY & M. HEWINGS (1993) Research on English language and communication in business- a bibliography: 1988-

1992. Edited by Chris Kennedy. CELS (Centre for English Language Studies). University of Birmingham.
- GARCEZ, P.M. (1993) Point-making style in cross-cultural business negotiations: a microethnographic study. *ESP Journal*, **12.2**:103-20.
- GHADESSY, M. (1993) On the nature of written business communication. IN: Mohsen Ghadessy (ed.): *Register analysis - theory and practice*. London: Pinter Publishers.
- GREEN, G.M.(1989) *Pragmatics and natural language understanding*. Hillsdale: LEA Publishers.
- GRICE, H.P. (1975) Logic and conversation. IN: P. Cole & J. Morgan (eds.) *Syntax and semantics. Speech acts*. Vol.3. New York: Academic Press.
- \_\_\_\_\_ (1982) Lógica e conversação. IN: *Fundamentos metodológicos da lingüística pragmática*. Vol.IV. Trad. João Wanderley Geraldi. Campinas: Unicamp.
- HALLIDAY, M.A.K. & R. HASAN (1989) *Language, context and text: aspects of language in a social-semiotic perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- HARRIS, S. (1995) Pragmatics and power. *Journal of Pragmatics*, **23.2**: 117-35.
- JENKINS, S. & J. HINDS (1987) Business letter writing: English, French, and Japanese. *Tesol Quarterly*, **21. 2**: 327-49.
- LEVINSON, S. (1979) Pragmatics and social deixis. IN: *Proceedings of the Fifth Annual Meeting of the Berkeley Linguistic Society*. Berkeley, CA: Berkeley Linguistic Society.
- MAIER, P. (1992) Politeness strategies in business letters by native and non-native speakers. *ESP Journal*, **11.3**: 189-205.
- MEY, J. L. (1987) Poet and peasant. A pragmatic comedy in five acts. *Journal of Pragmatics*, **11.3**: 281-97.
- MYERS, G. (1990) *Writing biology: texts in the social construction of scientific knowledge*. Madison, WI: The University of Wisconsin Press.
- POPKEN, R.L. (1993) An empirical study of indirect speech acts in resumes. *ESP Journal*, **12.3**:239-49.
- PRATT, M.L. (1990) The co-operative principle and the rules for conversation. IN: J.Corner & J. Hawthorn (eds.) *Communication studies: an introductory reader*. 3a.ed. Routledge, Chapman and Hall, Inc.

- SARANGI, S. K. & S. SLEMBROUCK (1992) Non- cooperation in communication: a reassessment of gricean pragmatics. *Journal of Pragmatics*, **17.2**: 117-54.
- SOUZA, S. M. P (1994) O uso da linguagem nas cartas de pedido de emprego. *the ESpecialist*, **15.1/2**: 91-106.
- SWALES, J.M. (1990) *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ (1991) Discourse analysis in professional contexts. *Annual Review of Applied linguistics*, **XI**: 1-19.
- THOMAS, J.A. (1985) The language of power. Towards a dynamic pragmatics. *Journal of Pragmatics*, **9.6**:765-83.
- TSITSA, M. (1990) Une contribution a 'la didactique des langues des spécialité. *ALSED-LSP Newsletter*, **13.2**: 27-41.
- VENTOLA, E. (1987) *The structure of social interaction: a systemic approach to the semiotics of service encounters*. London: Frances Pinter.
- XAVIER, R.A.P. (1992) *Encontrando o emprego certo*. São Paulo: STS Publicações e Serviços Ltda.

## Anexo 1

### QUESTIONÁRIO

**1.** Você espera encontrar informações adicionais numa Carta de Pedido de Emprego além daquelas já incluídas no Curriculum Vitae?

sim

não

**2.** Que tipo de Carta de Pedido de Emprego você prefere:

pequena e objetiva

longa e mais detalhada?

**3.** Por favor, coloque em ordem de importância os conteúdos de uma Carta de Pedido de Emprego abaixo relacionados, preenchendo com os números de 1 a 6 a alternativa correspondente. Por exemplo, se você achar que *Experiência Profissional* é o mais importante, escreva 1 no espaço correspondente à esquerda.

razões da candidatura

objetivos do candidato

qualificações educacionais  
experiência profissional  
informações pessoais  
referências a projetos desenvolvidos

4. Qual dos dois documentos você lê primeiro,  
o Curriculum Vitae ou  
a Carta de Pedido de Emprego?
5. Você compara o Curriculum com a Carta?  
sim não
6. Erros gramaticais e ortográficos na Carta implicam a  
'reprovação' do candidato, mesmo que ele preencha outros  
requisitos para o cargo?  
sim não depende  
do cargo
7. Informações contidas numa Carta de Pedido de Emprego o  
auxiliam no julgamento da personalidade do candidato?  
sim não
8. Você acha que uma Carta de Pedido de Emprego deve seguir o  
mesmo modelo independentemente do cargo oferecido no anúncio?  
sim não
9. Na sua opinião, a Carta de Pedido de Emprego é apenas uma  
formalidade, sem qualquer importância para a seleção dos  
candidatos?  
sim não

Muito obrigada pela sua participação.

*Sônia M. Prado de Souza is a teacher of Office Automation and  
Secretarial Course at FATEC-SP (Faculdade de Tecnologia de São*

*Paulo). At present, she is undertaking research into the structural and textual aspects of the written language used for professional communications at Pontificia Universidade Católica de São Paulo.*