

Apresentando a Lingüística Interacional: Um Estudo da Relevância da Convergência em uma Reunião de Negociação na Cultura Portuguesa

Paulo Cortes Gago¹ (UFJF/UERJ)

RESUMO: O estudo tem por objetivo apresentar a Lingüística Interacional a partir da investigação empírica do processo de criação de convergência interacional entre os participantes de uma reunião empresarial na cultura portuguesa. Teoricamente, baseia-se nas características do piso conversacional, nomeadamente a sobreposição de falas e a projeção das unidades de construção do turno em Análise da Conversa Etnometodológica e nos alinhamentos em Sociolingüística Interacional. A pesquisa é qualitativa, interpretativa, em estudo de caso em Análise do Discurso. Como resultado, ratifica-se a característica da cooperação como elemento fundamental na promoção de objetivos institucionais e valida-se a perspectiva

¹ Este artigo desenvolveu-se inicialmente no âmbito do projeto de pesquisa “A Mediação em audiências de conciliação no PROCON”, com o apoio do CNPq (processo nº 4779186/2004-9). Atualmente, beneficia-se do projeto “Contextos de mediação: uma abordagem de microanálise interacional situada do discurso”, apoiado pela FAPEMIG (APQ-2129-5.06/07).

interacional para a análise de cenas da vida cotidiana.

Palavras-chave: Lingüística Interacional; reunião de negociação; convergência; pesquisa interpretativa.

1) Introdução

O tema maior em destaque neste artigo é a *relevância da convergência em um encontro de negociação*, estudado em maior profundidade em Gago (2002). De início, é preciso destacar que o termo *negociação* não está sendo utilizado em sentido metafórico (por exemplo, negociar o significado, as identidades, a tomada de turno, etc.), em que se deseja ressaltar somente o caráter de emergência situacional, de mutabilidade e de não fixidez dos fenômenos (FIRTH, 1995). Toma-se o termo no sentido não metafórico de resolução de conflitos no cenário institucional corporativo.

O que é típico de encontros de negociação empresarial é a existência de uma questão divergente de interesse comum entre as partes (por exemplo, o preço de um serviço ou

produto), que necessita ser resolvida via processo de comunicação verbal, para que a relação comercial possa acontecer em um futuro próximo. Podemos dizer, então, que os participantes deste tipo de encontro estão orientados para a *meta instrumental* maior de produção de um *acordo*.

Defendo aqui que, para que este objetivo seja alcançado, a orientação comportamental global relevante é a *convergência*, termo que utilizo em sentido amplo para denominar uma linha geral de conduta verbal e não verbal afiliativa² na interação, tais como concordar, ratificar, aceitar, ceder, rever uma posição, não confrontar, ser cordial, etc. A convergência está, pois, relacionada ao eixo interpessoal da relação de negócios. Na literatura de negociação, Pörings afirma que “quanto mais convergentes forem as assunções situacionais de ambos os parceiros, tanto mais eles terão a sensação de entender um ao outro e de

² Etimologicamente, o termo *afiliação* advém do latim *filiatio,ōnis* e tem seu sentido ligado à vinculação entre os indivíduos por laços familiares, de amizade, ou ainda, *comerciais*, como é o caso aqui (Houaiss, 2001, grifos meus).

cooperar” (1998, p. 217). Tomamos o termo convergência, então, como característico de um *ethos interacional*³ desejado no ambiente corporativo, para que a meta instrumental seja alcançada.

Pretendo mostrar aqui como esse *ethos* se manifesta em um encontro social de negociação no que podemos denominar de *piso conversacional* do encontro (SHULTZ, FLORIO & ERICKSON, 1982), que equívale à noção de “solo” da conversa, o chão onde se pisa, em termos metafóricos. Tecnicamente, o fenômeno se mostra nas formas de tomada do turno conversacional e de sua manutenção, cujas características básicas encontram-se descritas em SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON (2005[1974]). Focalizarei especificamente no fenômeno da sobreposição de falas, tomando como suporte a taxonomia de sobreposição, elaborada por Jefferson (1984) e o tratamento da fala sobreposta oferecido

³ O termo *ethos interacional* é usado como uma forma de se falar da *qualidade de uma interação*, seguindo Brown & Levinson (1987), que, por sua vez, baseiam-se na acepção de Bateson (1958): a de "ênfase emocional de uma cultura". Ver Oliveira (2000) para um exemplo da aplicação do termo na área empresarial.

por Schegloff (2000a). Como parte indissociável da análise comparecerá a noção de projetabilidade dos turnos de fala (SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 2005[1974]). O foco de análise recairá na primeira fase do encontro de negociação, que denominamos aqui de abertura, em que analisaremos em detalhes dois movimentos de dois dos participantes, Maia e João. Em nosso percurso de trabalho será apresentada a Linguística Interacional como uma área de possibilidade de pesquisa nos estudos da linguagem.

2) Revisão da literatura

Na primeira parte desta seção, apresentamos os principais postulados da Linguística Interacional, da qual fazem parte a Sociolinguística Interacional (doravante SI) e a Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACe), utilizadas como ferramentas teórico-metodológico-analíticas. Nas seções seguintes, fundamentamos teoricamente os conceitos relevantes para a análise de dados em termos das duas disciplinas arroladas acima. Os

conceitos de turno de fala, tomada de turno, unidades de construção de turno e sobreposição localizam-se em ACe; já as noções de alinhamento e enquadre, em SI. Tendo em vista o objetivo instrucional do texto, será feita uma breve contextualização histórica em ambos os casos.

2.1) A Lingüística Interacional

A proposta expressa do termo guarda-chuva *Lingüística Interacional* advém recentemente de duas lingüistas alemãs, Elizabeth Couper-Kuhlen & Margret Selting (2001). Não que o termo não existisse antes e que não fosse comumente usado, mas sim que sua existência formal, articulada a outras disciplinas e de forma reflexiva, é trazida à tona neste momento. Ademais, reforça uma posição já defendida há bastante tempo na área, desde a década de 60 do século passado: o reconhecimento e a aceitação de que a fala constitui um objeto de estudo por si só, não sendo mais somente uma “janela” para se olhar para outros

fenômenos (a cognição, a cultura, a sociedade, etc.). Esta posição forma-se em franca oposição à da Lingüística formal, que elege a *langue* ou a *competência lingüística* como objeto de estudo, relegando a fala a idioleto ou a *input* desestruturado e desorganizado, impossível de ser estudado.

Esta nova proposta se alimenta de algumas abordagens em Lingüística e em Análise do Discurso, que têm olhado para o fenômeno da linguagem sob uma perspectiva interacional, dentre as quais se destacam: (i) alguns *estudos de tradição funcionalista*⁴, cujos resultados têm apontado para a existência de uma relação motivada entre forma lingüística e função discursiva, merecendo atenção especial os estudos de Sandra Thompson, Cecília Ford e Bárbara Fox, Paul Hopper, nos EUA; (ii) os *analistas da conversa*, dentre eles Sacks, Shegloff e Jefferson, fundadores da disciplina, que desde os anos 60 têm defendido a posição

⁴ Qualquer divisão de territórios será sempre arbitrária e perspectivizada. As divisões abaixo admitiriam outro tratamento. Por exemplo, a Análise da Conversa poderia ser vista como uma forma de funcionalismo.

de que a conversa informal (ou cotidiana, como é chamada tecnicamente) é a matriz de toda forma de conversa na espécie humana, a partir da qual os demais gêneros discursivos se formam, em nossas práticas sociais de fala e de escrita. Defendem, ainda, a adoção de uma perspectiva etnometodológica de análise, segunda a qual os analistas devem tomar como objeto de estudo aqueles aspectos/recursos verbais e não-verbais que os participantes mostram ser relevantes em suas condutas ou para os quais parecem se orientar em suas contribuições de fala; (iii) os *lingüistas de orientação antropológica ou antropólogos lingüistas*, que enfatizam em seus estudos as relações entre linguagem e cultura, focalizando variações dentro de uma mesma comunidade de fala, entre diferentes culturas /línguas, etc. Destacam-se aqui os estudos de Gumperz, Ochs, Schieffelin, Moerman, Hanks, Goodwin, Duranti, dentre outros.

Considerando-se as diferenças teórico-metodológicas entre as abordagens acima citadas, podemos, entretanto, apontar como um ponto comum entre elas o objetivo de construir um entendimento melhor e crescente de como a interação constitui a linguagem e como esta é constituída pela interação. Partilham ainda o pressuposto de que a fala-em-interação é um produto emergente nos eventos sociais, em que os participantes utilizam de forma ordenada e metódica os recursos que as línguas lhes oferecem para se engajarem em atividades situadas, no aqui e agora da interação.

Poderíamos ainda dizer que uma Lingüística Interacional teria como ponto de partida de seu programa de pesquisa a seguinte hipótese de trabalho: *“Se a linguagem é essencialmente um instrumento de interação humana, espera-se que a linguagem seja formatada crucialmente por esta função, e que a interação incorpore características estruturais e funcionais que são específicas das línguas particulares”* (SELTING & COUPER-KUHLEN, 2001, p. 5).

Considerando-se, ainda, a relação reflexiva entre linguagem e interação, a Lingüística Interacional levanta duas questões: 1) Que recursos lingüísticos são usados para articular estruturas conversacionais particulares e, assim, realizar funções interacionais? Ou, dito de outra forma, *o que é interacional em termos da linguagem?* 2) Que funções interacionais ou que estruturas conversacionais advém de formas lingüísticas particulares e do modo como são usadas? Ou, dito de outra forma, *o que é lingüístico em termos interacionais?*

Em resposta à primeira questão, a estrutura lingüística não é autônoma ou independente de informações de ordem contextual, segundo os teóricos desta vertente. É justamente esta autonomia das formas ou estruturas lingüísticas que é questionada por uma perspectiva que defende a importância da interação na identificação/construção de categorias e teorias

lingüísticas. Charles Goodwin (1979), por exemplo, questiona a concepção formal e abstrata de uma “sentença”, entendida tradicionalmente como o produto de uma competência individual. O autor mostra em suas pesquisas que a construção de uma sentença no discurso é altamente sensível ao fato de o falante em curso ter assegurada ou não a recepção da sentença em andamento por parte do endereçado em sua fala. De forma incremental, quando a recepção da sentença não é assegurada, ou quando muda o endereçado, a sentença em andamento sofre alteração em sua estrutura, de forma a se adaptar à nova situação de recepção. Uma perspectiva interacional, portanto, leva a um repensar radical de noções vistas como inquestionáveis ou sólidas na Lingüística.

Uma outra questão problematizada pela Lingüística Interacional diz respeito à tendência de se conceptualizar a língua como um sistema abstrato e equilibrado, constituída de elementos discretos e pré-estabelecidos, que se combinam em sentenças que, por sua vez, se atualizam na fala. Já existem pesquisas suficientes que evidenciam que formas e estruturas

lingüísticas devem ser pensadas de forma mais situada e como sensíveis ao contexto e, ainda, que as mesmas são, conforme Couper-kuhlen & Selting (2001), ativamente (re)produzidas e adaptadas localmente às exigências da interação em curso.

Neste sentido, formas e estruturas lingüísticas devem ser concebidas como algo que surge ou emerge do uso. Além disso, as produções lingüísticas, visto que elas tomam forma na interação, não podem mais ser pensadas apenas como o produto de um único falante. Em vez disso, a produção de sentenças e clausulas, quando produções de fala, devem ser concebidas como realizações interacionais conjuntas (GOODWIN, 1981).

Nesta abordagem, a sintaxe, a prosódia e a semântica são vistas como recursos semióticos ou conhecimentos partilhados por uma dada comunidade de fala, que podem ser “distribuídos⁵” entre os falantes em produções colaborativas (LERNER, 1991). Assim, estruturas lingüísticas, ao mesmo tempo, emergem na interação e são fortemente sensíveis ao

⁵ A ACE afina-se com a noção de *cognição socialmente distribuída* (ver em Resnick, Levine & Teasley, 1991).

contexto da interação. O uso destas estruturas reflete e pode mesmo contribuir para a criação da estrutura conversacional. A conclusão parece ser a de que o contexto e - em particular o contexto interacional (seqüencial) – deve se tornar parte integrante da teoria e prática lingüísticas (ver também DURANTI & GOODWIN, 1992).

Retomando a segunda questão - *o que é lingüístico em termos interacionais?* - se, por um lado, os estudos lingüísticos devem levar em conta a interação, enquanto o lugar em que a linguagem se constitui, por outro lado, também, o estudo do comportamento interacional depende de uma série de contribuições teóricas advindas da Lingüística. Por exemplo, o estudo das unidades básicas que compõem os turnos de fala – as unidades de construção de turno - (doravante UCTs), apóia-se fortemente em unidades concebidas lingüisticamente. Sacks, Schegloff e Jefferson (2005[1974]) assumem como ponto de partida para o estudos das UCTs que estas podem ter a extensão de um item lexical, um sintagma, uma clausula ou uma sentença. Além disso, segundo Schegloff (1996), a sintaxe desempenha um papel fundamental na identificação e projeção das UCTs nas trocas conversacionais. Por outro lado, a troca de falantes na interação está vinculada diretamente a lugares de possível transição de falantes, denominados de lugares relevantes para a transição, cuja identificação depende de uma interface complexa entre pistas pragmáticas, prosódicas e sintáticas (FORD & THOMPSON, 1996; SCHEGLOFF, 1996).

Assim, estudos lingüisticamente orientados para a interação têm como objetivo revelar padrões lingüísticos recorrentes no aqui e agora da fala-em-interação. Contudo, os analistas devem levar em conta em suas análises lingüísticas aqueles recursos e estruturas que os participantes de uma interação tornam relevantes na forma como conduzem a interação. Esses padrões se identificam, menos em termos de frequência estatística, e mais em termos de expectativas de rotinas interacionais (LEVINSON, 1983). É o uso (estratégico) de certos recursos – ou a ausência (estratégica) dos mesmos, em circunstâncias seqüencialmente especificáveis, que leva os participantes à construção de inferências e dos sentidos negociados no curso da interação.

2.2) A Análise da Conversa Etnometodológica

Nesta seção, serão desenvolvidos pensamentos de base para se entender a Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACe). Em termos de sua localização no contexto histórico, a ACe desenvolveu-se nos anos 60, a partir da intensa colaboração entre Harvey Sacks, Emanuel Schegloff, e Gail Schegloff, no âmbito da Sociologia norte-americana, tendo em Harold Gafinkel (1967) seu precursor na Etnometodologia, cujas idéias principais

remontam, por sua vez, à Fenomenologia de Edmund Husserl e Alfred Schutz⁶.

Contrapõe-se, de um lado, à tradição dominante em Sociologia americana à época, equiparada ao pensamento de Talcott Parsons (1937), para quem os fenômenos sociais eram considerados fatos objetivos, e a natureza da investigação sociológica residia em uma ordem de grandeza de nível macro, normalmente realizada no mundo dos agregados estatísticos, na qual se acreditava situar-se a realidade ou fato social. Entendia-se que os seres humanos agiam baseados em normas culturais, internalizadas por mecanismos de assimilação e posteriormente reproduzidas na vida social, com pouca ou nenhuma autonomia sobre suas ações.

Alinhando-se com as idéias de Goffman (1961; 1963; 1967) sobre a interação social face-a-face como universo privilegiado de investigação sociológica, Sacks formula o pensamento de que “há ordem em todos os pontos” da vida social (1984, p. 22) e afirma ainda

⁶ Ver Gago (2005) para uma introdução à organização básica de seqüências conversacionais.

que “*é possível que o estudo detalhado de fenômenos pequenos deva fornecer um enorme entendimento da forma como os humanos fazem coisas e os tipos de objetos que eles usam para construir e ordenar os seus negócios*” (Sacks 1984, p. 24). Na passagem, vemos o esboço do que veio a ser denominado posteriormente de Microsociologia, em contraposição a uma Macrossociologia.

Por outro lado, a ACe opõe-se à Lingüística, representada nos trabalhos de Saussure⁷ (1973), Bloomfield (1935) e Chomsky (1957), em cujo cerne ignoram completamente a importância da fala como objeto de estudo sistemático, dada a sua desorganização, conforme acreditavam⁸.

⁷ Encontramos em sua obra a afirmação de que “pode-se, a rigor, conservar o nome de Lingüística para cada uma dessas disciplinas [a Lingüística da fala e da língua] e falar duma Lingüística da fala. Será, porém, necessário não confundir-la com a Lingüística propriamente dita, aquela cujo único objeto é a língua” (Saussure, 1973, p. 28).

⁸ Ver discussão aprofundada em Goodwin e Heritage (1990).

O vínculo expresso da ACe com a Etnometodologia faz-se através de algumas posições-chave⁹. Uma delas é que a linguagem é constitutiva da vida social, mas “não a [linguagem] dos gramáticos e dos lingüistas, mas a da vida de todos os dias”, tal como ir a um cinema, participar de uma reunião, assistir a uma aula, conversar com amigos, etc. (COULON 1995, p. 32). Reconhece-se a primazia da conversa cotidiana¹⁰ na constituição do mundo social, pois vivemos em um mundo basicamente conversacional, em que a maioria dos negócios em sociedade realiza-se através da conversa, por exemplo, quando encontramos amigos, compramos um livro ou quando um médico realiza uma cirurgia.

Por esta razão, a conversa assume a importância de locus primário da experiência social,

⁹ Ver Garfinkel (1967), Garfinkel e Sacks (1972) e Coulon (1995) para um aprofundamento nas questões em Etnometodologia.

¹⁰ Deve-se entender o termo *conversa cotidiana* em um sentido técnico, não como *freqüente*, mas sim como *informal* (por exemplo, a conversa em um bar, em uma mesa de almoço em família, dentro do ônibus, no elevador, etc.), pois cotidiana, no sentido de ocorrer todo dia, as conversas institucionais também o são.

sendo considerada o gênero básico de linguagem em uso nas relações humanas¹¹, do qual todos os outros gêneros (chamados *institucionais*¹²) derivam, conforme já afirmado anteriormente. Por ter uma função estruturadora do mundo social, foi contemplada teoricamente na literatura com o conceito de *pedra sociológica* (cf. SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 2005[1974]). Ademais, a conversa cotidiana é a primeira forma de fala aprendida pela criança e é a única que não requer nenhum aprendizado do tipo formal para acontecer.

Uma outra posição é a de que a realidade e a ordem sociais não são preexistentes, já dadas, mas sim um “processo, através do qual os traços da aparente estabilidade da organização social são continuamente criados” (POLLNER, 1974, apud COULON, 1995, p. 31), nas interações cotidianas. Como tal, a realidade social é descritível, narrável, inteligível,

¹¹ Imagino que a conversa deva ter a mesma centralidade nas línguas de sinais, resguardadas as diferenças.

¹² Ver especialmente o compêndio Boden e Zimmerman (1991) sobre a fala institucional.

relatável, observável, analisável, ou, em uma só palavra, cara à disciplina – *explicável* (*accountable*, cf. GARFINKEL, 1967; GARFINKEL & SACKS, 1972).

A visão sobre o ator social não é a de um reproduzidor de normas de comportamento adquiridas, mas sim a de alguém que atua intensamente no mundo, intervindo como agente em seu ambiente na construção da realidade à sua volta, criando os mundos dos quais participa, ao aplicar conhecimentos, processos, regras de comportamento, etc., que operam constantemente na definição das situações sociais em que os atores se encontram. No conjunto, esses elementos formam uma *metodologia*, chamada de *leiga*, cujo interesse atrai o sociólogo e o lingüista, interessado nessas questões. A realidade social é, então, nessa perspectiva, uma realização contínua dos atores sociais, no seio de suas atividades cotidianas (GARFINKEL & SACKS, 1972).

Em termos de convergência teórica, podemos fazer valer, tanto para a ACE como para a Etnometodologia, a definição do objeto de estudo das duas disciplinas contida nas palavras de Garfinkel no prefácio à sua obra clássica *Studies in Ethnomethodology*, segundo a qual “os estudos etnometodológicos analisam as atividades cotidianas dos membros como métodos que os membros utilizam para fazerem essas mesmas atividades visivelmente racionais e relatáveis para todos os fins práticos, isto é, ‘explicáveis’, enquanto organizações de atividades comuns de todos os dias” (1967, p. VII, aspas no original). Com isso quer-se dizer que os membros em sociedade são capazes de atitude racional e auto-reflexiva sobre suas ações práticas, sendo capazes de explicá-las, se assim forem solicitados.

No entanto, em relação à Etnometodologia, a ACE apresenta um diferencial importante de natureza metodológica. Apesar de tanto Garfinkel quanto Sacks reconhecerem a relevância da linguagem no estudo do conhecimento comum dos atores sociais e de seus métodos de racionalidade, é Sacks quem introduz a idéia da possibilidade de seu estudo sistemático, o que pode ser entrevisto na seguinte passagem:

Não foi por nenhum grande interesse na linguagem ou por alguma formulação teórica do que deveria ser estudado que comecei com a gravação de conversas em fitas, mas simplesmente porque eu podia botar minhas mãos nelas e estudá-las repetidamente, e também, conseqüentemente, porque outros podiam olhar para o que eu tinha estudado e fazer com isso o que quisessem, por exemplo, discordar de mim (SACKS, 1984, p. 26).

Apesar de seu caráter casual, a gravação tornou-se posteriormente um marco metodológico em ACE, diferenciando sua metodologia da de Garfinkel, que consistia principalmente nos métodos experimentais de quebra de expectativa (GARFINKEL, 1967). Ao mesmo tempo, vê-se aí também o projeto de uma “visibilidade” do objeto de estudo, que

já foi contemporaneamente alvo de críticas em Billig (1999)¹³.

O objeto de estudo da ACe, então, recai sobre as competências de falantes demonstradas ordinariamente em seus comportamentos, entendendo-se como competências estruturas organizadas de padrões de ação, presentes nos encontros sociais verbais. Por exemplo, quando as pessoas fazem um convite, a ele pode preceder uma ação do tipo – “o que você vai fazer hoje”, preparatória para a realização do convite (ou não, como se verá adiante), a depender da resposta recebida. Como esse tipo de comportamento, e muitos outros, podem ser observados *sistematicamente* nas interações, tornam-se padrões regulares de ação social, que podem virar objeto de estudo, serem identificados e analisados.

Em última análise, o objetivo da ACe, então, é o de descrever a organização desses padrões de ação nas diversas atividades da vida humana, entendidos como a própria estrutura

¹³ Na realidade, Schegloff foi o receptáculo dessas críticas, cuja resposta a Billig vem nesse mesmo número da revista *Discourse & Society*, em conjunto com as respectivas réplicas dos autores.

da fala. Mais ainda, por se considerar a estrutura social como algo efetivado na fala-em-interação, esses padrões de ação são, na verdade, traços da própria estrutura social, vistos a partir do universo micro das ações situadas no mundo das interações (BODEN & ZIMMERMAN, 1991; GARFINKEL, 1967; HERITAGE, 1984; ATKINSON & HERITAGE, 1984; HUTCHBY & WOOFIT, 1998; SACKS, 1984).

Seguindo Heritage (1984), a ACe pode ser resumida a três princípios básicos: 1) Entende-se que a interação social é estruturalmente organizada, e sua estrutura é parte fundamental da competência social dos indivíduos. Na conversa, equivalem a padrões organizados de ações, que se verificam em várias interações cotidianas e orientam as contribuições dos participantes, como já se disse antes. 2) A ação verbal dos participantes é sempre duplamente contextualizada. Uma ação corrente projeta para o contexto adjacente imediatamente posterior¹⁴, na fala do próximo falante, um espaço relevante para um

¹⁴ Ver Erickson (1982) para uma discussão sobre fontes de produção de discurso e relações de adjacência.

determinado tipo de contribuição conversacional, e não outra. Por exemplo, a um pedido deve-se seguir uma aceitação ou recusa. Por sua vez, a resposta a ser dada também cria expectativas de ação relevante seguinte, renovando a possibilidade de contexto. A essa relação seqüencial entre as ações na conversa denomina-se *implicatividade seqüencial* (cf. SCHEGLOFF E SACKS, 1973; SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 2005[1974]). Ela dá conta de responder à pergunta “por que isso aqui agora?”, fornecendo também o princípio da noção de contexto em ACe, entendido, no sentido seqüencial da conversa, como a ação contida no turno imediatamente anterior e posterior; Have (2004) refere-se a essa constelação contextual como *ambiente seqüencial*. 3) Pelo fato de as propriedades 1 e 2 localizarem-se na interação, nenhum detalhe a priori pode ser desconsiderado nos dados gerados e deve ser devidamente registrado na transcrição. Uma outra razão para isso reside na coerência com a proposta de tratamento da ação social: toda afirmação a respeito da ação social deve ser

baseada em dados empíricos de interações concretas reais, ou seja, não se formulam teorias a priori para depois ir-se ao mundo; primeiro vai-se ao mundo (no caso, aos dados), para depois ir-se à teoria. Assim, a pesquisa em ACe é fortemente baseada em dados empíricos de situações espontâneas de interação, que são preteridos a dados gerados em condições não-naturais de uso de linguagem, como as condições de simulação em laboratório. Acredita-se que “os dados de interação exibirão propriedades sistemáticas e ordenadas que são significativas para os participantes” (Heritage, 1984, p. 243). Uma outra decorrência deste postulado é que se evita a explicação de fenômenos de interação a partir de materiais não disponíveis na interação¹⁵, como entrevistas, notas de campo, etc. como é típico em pesquisa qualitativa etnográfica¹⁶.

¹⁵ Ver Gago e Silveira (2003) para uma discussão a respeito.

¹⁶ Ver Moerman (1988) para uma tentativa de convergência entre a ACe e a etnografia. Este aspecto será discutido mais adiante em detalhes, na seção de metodologia de pesquisa.

A partir deste momento, passo a expor aspectos técnicos centrais relativos ao tratamento do turno de fala, um conceito metafórico para se falar do espaço em que ocorre a fala, tal como se fala do livro ou do papel como o espaço da escrita. A descrição completa do sistema de tomada de turnos foi feita de modo pioneiro por Sacks, Schegloff e Jefferson (2005[1974]), em artigo seminal, considerado um dos artigos fundadores da área, traduzido para o português do Brasil, em 2005, pela Revista Veredas, da Universidade Federal de Juiz de Fora (disponível on-line em http://www.revistaveredas.ufjf.br/volumes/12_13/artigo1.pdf).

O sistema de tomada de turnos para a conversa cotidiana é descrito em termos dois componentes e um conjunto de observações/regras. O primeiro componente é o *componente de construção de turnos*, as *unidades de construção de turno* (doravante UCT), já anteriormente citadas. Essas unidades de fala concretas são definidas em função de sua extensão e podem ser classificadas em unidades do tipo: 1) lexical (com a extensão de uma só palavra); 2) sintagmática (com a extensão de um sintagma); 3) clausal (equivale a um período com um único núcleo verbal); e 4) sentenciais (equivale a um período com mais de um núcleo verbal).

Sua identificação se pauta pelos seguintes critérios, relativos à completude ou finalização de uma UCT: 1) sintático: reconhece-se que há uma estrutura sintática completa no enunciado; 2) prosódico: a UCT possui um envelope prosódico (que pode ser descendente, ascendente ou no nível); 3) pragmático: há o reconhecimento de uma ação completa no mundo, na cultura em questão (cf. SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 2005[1974]). Ao final de cada uma dessas unidades, abre-se na interação um espaço possível para a troca de falantes, denominado de *lugar relevante para a transição*. Portanto, pontos de finalização possível de UCTs são potencialmente lugares relevantes para a transição.

No entanto, há controvérsias na literatura quanto ao peso relativo desses critérios. Sacks, Schegloff, Jefferson (2005[1974]), Jefferson (1984) e Schegloff (1996) reconhecem os três, mas atribuem maior peso, no fundo, ao critério sintático. Já Ford & Thompson (1996) e Selting (2000) problematizam essa posição, afirmando que os critérios prosódico e pragmático são igualmente relevantes, possuindo o mesmo peso na identificação da finalização possível de uma UCT. Por outro lado, Wells & Macfarlane (1998) observaram incursões competitivas em turnos de fala e constataram que elas ocorreram mormente após a projeção prosódica da entoação principal de uma UCT (em inglês, *pitch peak*). Por isso, reivindicam um peso maior ao critério entoacional. Para eles, a troca de falantes já é possível a partir da projeção da entoação de maior altura. Adotamos os três critérios, para fins deste

trabalho.

Aspecto crucial das UCTs é que elas funcionam como pistas de monitoramento de uma fala em curso. Quando um falante inicia uma UCT do tipo “o jogo foi *tão* interessante”, muito provavelmente a continuação será com uma estrutura do tipo “*que* X”. Ou seja, os tipos de UCT permitem que os participantes de interações reconheçam as unidades em andamento e possam monitorar e prever, com grau elevado de acerto, um nexos de sentido mínimo que se descortina na fala do outro. A esta propriedade das UCTs chama-se de *projetabilidade*. Desta forma, o gerenciamento das oportunidades de fala nas situações sociais é de natureza local e está intimamente relacionado à projetabilidade dos turnos de fala. Estas características confirmam a afirmação contida em Sacks, Schegloff e Jefferson (2005[1974]) se ser o sistema de tomada de turnos para a conversa cotidiana administrado pelas partes.

Quanto à localização em si do espaço de transição, há uma controvérsia na literatura. Jefferson pleiteia uma flexibilidade quanto à noção do que é ““o” final possível de um turno” (1984b, p. 13, aspas no original). A autora nota que as transcrições apresentam uma instabilidade natural nos pontos observados de troca de falantes. Às vezes, a troca se inicia um pouco antes da finalização de uma UCT, exatamente devido ao aspecto projetivo do turno; às vezes, um pouco depois, quando há um pequeno intervalo de tempo; muitas vezes, ocorre exatamente “na hora certa”. Por este motivo, prefere o termo *lugar* de transição, ao invés de *ponto* de transição. A este respeito, Sacks, Schegloff & Jefferson (2005[1974]) optam pelo termo – *lugar* de transição, mas advertem, em nota de rodapé (a de número 15), de que há aspectos da coordenação de falantes, como os silêncios interturnos, que requerem a noção de *espaço* de transição, enquanto em outros aspectos, como o final de uma pergunta, que seleciona o próximo falante, cabe o uso do termo *ponto* de finalização.

O segundo elemento do sistema de tomada de turnos para a conversa cotidiana é o *componente de alocação de turnos*. Em resumo, as técnicas podem ser descritas em três tipos: 1) o falante corrente seleciona o próximo falante (e.g., endereçando uma pergunta a alguém); 2) o próximo falante se auto-seleciona; 3) não ocorrendo auto-seleção, o falante corrente continua.

Em seguida, são feitas pelos autores 14 observações sobre a conversa, reproduzidas abaixo:

- 1) A troca de falantes se repete ou pelo menos ocorre.
- 2) Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez.

- 3) Ocorrências de mais de um falante são comuns, mas breves.
- 4) Transições de um turno para outro sem intervalo e sem sobreposições são comuns.
- 5) A ordem dos turnos não é fixa, mas variável.
- 6) O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável.
- 7) A extensão da conversa não é especificada anteriormente.
- 8) O que as partes falarão não é especificado anteriormente.
- 9) A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada.
- 10) O número de participantes pode variar.
- 11) A conversa pode ser contínua ou descontínua.
- 12) Técnicas de alocação de turnos são usadas (um falante corrente pode selecionar o próximo, ou uma das partes pode se auto-selecionar).
- 13) Várias unidades de construção de turno são empregadas.
- 14) Mecanismos de reparo são usados para resolver falhas ou violações na tomada de turno.

Esta base descritiva serve para se comparar outros sistemas de troca de fala, distintos da conversa cotidiana, em que esses parâmetros podem variar. Por exemplo, em um debate entre candidatos políticos na TV em fase de eleição, a ordem dos turnos e a extensão dos turnos são previamente especificadas pela emissora, e as “regras do jogo” são comunicadas aos candidatos antes do debate.

Para esta pesquisa, o valor numérico de “fala um de cada vez” (a segunda observação dentre as 14) é relevante. As sobreposições são breves, resolvendo-se, normalmente, logo após o seu início. Segundo os autores, isso é possível porque: 1) o sistema de tomada de turnos para a conversa aloca um único turno de fala para um único falante, “até a primeira finalização possível de uma primeira ocorrência de um tipo de unidade” (p. 19); 2) as transferências são coordenadas em torno do lugares relevantes para a transição, “que são por sua vez determinados através de pontos de finalização possíveis para ocorrências do tipo de unidade” (p. 19).

Jefferson (1984) mapeia três lugares de ocorrência da sobreposição na conversa, que equivalem a uma tipologia das sobreposições. Uma sobreposição pode se dar: 1) pelo *reconhecimento* do que já foi dito: o próximo falante já identificou a trajetória da UCT em

curso na fala do outro e começa a falar; 2) por *problemas de progressão* do turno do outro: o falante corrente se auto-interrompe para buscar uma palavra, e um outro falante adentra o seu espaço de fala, para completar-lhe o sentido da UCT em andamento (ver também LERNER, 1991; 1996); 3) por uma questão de *transição*: o próximo falante orienta-se para o final da UCT em curso do falante corrente e começa a falar. Esse mapeamento comprova o forte monitoramento exercido na fala, quando participamos de interações.

Em artigo posterior ao de Jefferson (1984), que complementa os estudos sobre a sobreposição na conversa, Schegloff (2000a) coloca, inicialmente, que nem todas as ocorrências de mais de um falante de cada vez representam problemas de disputa pelo espaço de fala. Assim, alerta para a necessidade de se excluir quatro tipos de ocorrências de mais de um por cada vez: 1) as *sobreposições finais*, comuns quando um falante corrente está terminando um turno em andamento, e o próximo falante começa a falar, analisando a fala do falante corrente como finalizada; 2) os *continuadores* (ver SCHEGLOFF, 1982), elementos

do tipo *ãrrã*, *mhm*, que servem exatamente para os recipientes demonstrarem que estão entendendo que o falante corrente está ainda detendo o turno de fala e não terminou; 3) o *acesso condicional* ao turno de um falante corrente, quando o turno de um falante entra em problemas de progressão em função de uma busca de uma palavra, e o recipiente, então, entra em seu espaço de fala para ajudar a finalizar o turno, fornecendo a palavra buscada; 4) as *falas em coro*, que são, por definição, espaço de mais de um falante por vez (por exemplo, os corais de igreja).

Para Schegloff, nesses casos, a administração da sobreposição “deve ser melhor entendida, não como uma RESOLUÇÃO da sobreposição, mas sim como a prática ordenada da produção do que será visto como uma produção simultânea apropriada” (2000a, p. 7, ênfases do autor). Esses casos situam-se, portanto, fora dos domínios de um mecanismo de resolução de sobreposições¹⁷. O autor propõe que se considere a fala sobreposta como aquela

¹⁷ A idéia de um mecanismo assemelha-se à idéia de um mecanismo de resolução dos reparos, desenvolvido em

fala que reivindica espaço de fala, daí a competição pelo turno. Por isso, propõe também que os termos *turno corrente* e *próximo turno* não são suficientes para dar conta das práticas interacionais nesses casos. Ao invés disso, deve-se considerar como unidade da sobreposição a *batida* (o termo *beat*, usado como unidade na música). O próprio autor reconhece a imprecisão do termo - “o que exatamente constitui uma batida não é ainda bem entendido” (p. 19), e acrescenta que considerará a batida como equivalendo a uma sílaba. Desta forma, a quantidade de batidas evidenciadas em uma fala sobreposta corresponderá ao grau de competitividade evidenciado na fala. A fala seriamente competitiva é classificada a partir da terceira batida.

O que é proposto como *mecanismo de resolução de sobreposição* são recursos utilizados pelos participantes de interações, como aumento de volume, aumento de altura do som, mudanças no ritmo da fala, auto-interrupção e prolongamento de som. O autor utiliza

também uma tipologia de lugares para a ocorrência da sobreposição, que não possui correspondência direta com os tipos de sobreposição tratados por Jefferson (1984), mas não se chocam com os dela. São lugares, na verdade, em que os recursos acima mencionados são utilizados, São eles: 1) a *fase de pré-início*, que ocorre, por exemplo, quando o falante corrente detecta, seja através da postura corporal do próximo falante ou de outras práticas de tomada de turno, como a inspiração que se faz antes de se começar a falar, que o outro participante deseja falar; 2) a *fase de pós-início*, composta de várias batidas depois do início da fala sobreposta; 3) a *fase de pós-resolução*, a fase logo após a fala sobreposta, quando esta, ao emergir da sobreposição ainda se recupera da competição, apresentando algum tipo de perturbação, ao adentrar o espaço de produção-solo.

Por último, acrescento a noção de *piso conversacional*, desenvolvida por Shultz, Florio & Erickson, definida como "o direito de acesso de um indivíduo a um turno de fala que é ocupado por outros indivíduos, que naquele momento ocupam o papel de ouvinte" (1982, p. 95). Esta noção é complementar à noção de turno de fala da ACe.

Como podemos perceber, os fenômenos associados à sobreposição e ao princípio de fala um de cada vez dizem respeito, na verdade, à questão fundamental da distribuição ordenada das oportunidades de se participar na vida em sociedade. Daí seu lugar nos estudos da fala-em-interação.

2.2) A Sociolingüística Interacional

A Sociolingüística Interacional tem em John Gumperz e Dell Hymes, antropólogos lingüistas, seus maiores precursores. Em termos de contexto histórico, é contemporânea à ACe e compartilha com esta a mesma fonte de inspiração nos entendimentos quanto à natureza do mundo social, advinda majoritariamente de Erving Gofman e de seus trabalhos em Microsociologia (1961, 1967, 1974, 1981, 1983). Porém, é francamente influenciada pelos estudos advindos da Antropologia, principalmente da Etnografia da Comunicação, tendo em Dell Hymes seu maior inspirador, e coloca no centro da investigação a relação entre linguagem, sociedade e cultura.

Baseia-se no fato de a diversidade social e cultural formar a base das sociedades contemporâneas: indivíduos de diferentes origens étnicas e culturais são obrigados a interagirem nos vários cenários da vida moderna, nem sempre compartilhando as mesmas

regras de contextualização dos enunciados lingüísticos. A SI atua, então, como uma Sociolingüística qualitativa, direcionada para os problemas da diversidade cultural e seus impactos na vida dos indivíduos. Conforme afirma Pereira¹⁸, a SI focaliza nos “pequenos grupos de comunidades específicas” (2002, p. 8). Boa parte do trabalho de Gumperz (e.g. 1982^a, 1982b) consiste no estudo da diversidade social e nos problemas de comunicação de pessoas de origem cultural diversa.

Um conceito central da SI é o de *pistas de contextualização* (GUMPERZ, 1982a, 1982b, 1992, 1999), que são sinais de natureza verbal e não verbal, usados por participantes de encontros sociais “*para se relacionar o que é dito em qualquer tempo e em qualquer lugar ao conhecimento adquirido através de experiência passada, e recuperarem as pressuposições nas quais eles devem se apoiar para manter o envolvimento conversacional e acessar o que é pretendido*” (1992, p. 230). Os sinais compõem-se de elementos da *prosódia* (tais como

¹⁸ A referência é ótimo material para um panorama geral da disciplina.

entonação, volume, acento, altura), *elementos paralingüísticos* (como tempo, pausa, hesitação), a *escolha do código* em si (se o registro é formal ou informal, por exemplo), e o uso de *formas lexicais* e *expressões formulaicas* específicas.

Uma questão central em uma teoria de comunicação é como se acessar o que é dito e pretendido na interação, evocando-se o background cultural e as expectativas sociais adequadas, ajustando-os em processo de formulação de hipótese na situação local, em mecanismo de testagem, verificação e adaptação. Esse processo é denominado de *inferência conversacional*. A isso equivale dizer que a interpretação do discurso advém dos processos inferenciais, desses cálculos situados de sentido que vão sendo ativados nas situações.

Outro conceito fundamental em SI, e central neste trabalho, é o de *alinhamento*. Para Goffman (1981a), é uma forma de se falar da natureza do envolvimento e da participação de indivíduos em encontros sociais, especialmente em interações centradas. O autor o define como "a posição, a postura, ou o self projetado" de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção (p. 128). Alinhamentos podem ser introduzidos, assumidos, sustentados, negociados, ratificados, co-sustentados e modificados durante o curso de uma interação. Sua natureza é sempre dinâmica: um participante pode introduzir um alinhamento em um determinado momento no discurso, e, em função de uma resposta de desaprovação de seu interlocutor, por exemplo, modificá-lo no momento seguinte, reconstituindo o significado dos eventos. A extensão dos alinhamentos projetados pode ocupar menos do que uma frase gramatical, ou aglutinar várias frases gramaticais. Portanto, o domínio de que se trata aqui é outro: o do enunciado, do discurso, e não o da gramática.

Uma noção complementar, e muitas vezes usada como sinônimo de *alinhamento*, é a de *footing*. Clayman (1992) lembra que seu embrião já pode ser detectado na noção de *distanciamento do papel* (*role distance*), em Goffman (1961). O que está em jogo é um outro aspecto da qualidade da participação em interações. Em uma conversação, a visão de que há uma pessoa falando e uma outra ouvindo, como em um jogo ordenado de pingue-pongue, não dá conta da totalidade de papéis observados em um mesmo encontro e em um mesmo indivíduo. Goffman mostra que os papéis tradicionais de falante e ouvinte podem ser subdivididos analiticamente em outras categorias, ou, nos termos do autor, falantes e ouvintes podem assumir diferentes *footings* ao longo de uma interação e até mesmo em um mesmo enunciado.

A noção de *falante*, também denominada de *formato de produção* das elocuições, foi subdividida pelo autor em *animador* - a caixa sonora de emissão dos enunciados; *autor* -

aquele que redige o script de uma fala; e o *responsável* – aquele que pode ser responsabilizado pela posição assumida, no sentido jurídico do termo. É comum que as três noções recaiam sobre a mesma pessoa, mas não necessariamente. Um bom exemplo é o de um jornalista de jornais televisivos. Como se sabe, ele lê um texto que lhe foi preparado por alguém da redação do jornal, sendo apenas a caixa sonora das palavras. Seu autor é quem o escreveu. Neste caso, quanto à responsabilidade, há dois níveis envolvidos. Em um nível de responsabilidade interno, o chefe da redação é quem assume por quaisquer problemas de veracidade da informação, pela fonte da matéria, etc., podendo ser demitido por isso. Em um nível externo, que diz respeito à relação da emissora com o público e as instituições legais, o dono da emissora é o responsável, em última instância pela posição veiculada.

A relação de uma pessoa com o que se está sendo dito em um determinado momento é denominada de *status de participação* (*participation status*), e a totalidade de configurações de status de participação verificados em um discurso chama-se de *estrutura de participação* (*participation framewrok*). A título de se fechar o quadro, a *noção* de ouvinte, cujo arranjo foi chamado de *formato de recepção*, foi decomposta em *participante ratificado* e *não ratificado*, podendo ainda receber maiores divisões.

3) Metodologia de pesquisa

Nesta seção tomamos alguns posicionamentos epistemológicos quanto a nossa forma de produzir conhecimento. A pesquisa qualitativa aqui tem como foco de interesse central a elucidação do processo de construção do significado das ações humanas, observadas em seu contexto de uso real. Ela é considerada a característica principal que faz com que várias abordagens (a etnografia, a observação participante, a fenomenologia, etc.) possam ser consideradas formas de pesquisa qualitativa, cujo objetivo último é a explicação do “significado imediato e local das ações, conforme definidas pelo ponto de vista dos atores sociais” envolvidos (ERICKSON, 1990[1986], p. 78). Relevante ainda é a discussão travada pelo autor acerca dos termos *interpretativo* e *qualitativo*. Segundo ele, o primeiro termo é preferido ao segundo, pois o termo *qualitativo* traz imediatamente a associação contrastiva a *quantitativo*, o que na prática não se sustenta: podemos ter pesquisas qualitativas que fazem uso em algum momento de processos de quantificação, e uma boa pesquisa quantitativa não prescinde de análise qualitativa dos dados, conforme outros autores já ressaltaram também (ver REICHARDT & COOK, 1979, por exemplo).

A Análise da Conversa Etnometodológica e a Sociolinguística Interacional, paradigmas

nos quais os dados são analisados seqüencialmente turno a turno e em relação aos alinhamentos dos participantes, inscrevem-se no modo de fazer pesquisa qualitativo-interpretativo, uma vez que pretendem explicitar os métodos de inteligibilidade da ação social fundamentalmente do ponto de vista dos atores sociais. Elas fazem parte daquilo que Giddens (2003) chama de sociologia interpretativa, para além do fato de serem interacionistas.

Contudo, especialmente em relação à primeira vertente, é preciso ressaltar que, para ela, qualquer afirmação interpretativa que se faça deve vir, única e exclusivamente das orientações demonstradas pelos participantes em seus turnos de fala para aquele aspecto que o analista está chamando a atenção (SCHEGLOFF, 1991). Do meu ponto de vista, essa forma de interpretação exclui outras formas, validadas há longo tempo em pesquisa de natureza antropológica, tais como entrevistas com os participantes, ou documentos, que podem servir de recurso local na produção da fala. Afinal, é preciso se reconhecer que a contextualização seqüencial local é apenas um dos níveis de contextualização da ação humana.

Ressoando a afirmação de Goffman (1976) de que o discurso se estrutura não somente em termos de uma organização local adjacente, mas em termos de outras relações estruturais, Erickson (1982) aborda as relações de adjacência em termos de fontes geradoras de discurso, e as localiza em número de três. A primeira são os chamados *recursos locais de produção*, aqueles disponíveis nos limites do contexto físico imediato do encontro e nas ações imediatas da conversa, em termos adjacentes imediatos.

O segundo e o terceiro tipos são “fontes indiretas” (1982, p. 46), uma vez que não são geradas na conversa imediata. O segundo tipo são os recursos que podem estar localizados na conversa realizada há 5 minutos atrás, ou no passado próximo do histórico de relacionamento entre os participantes, ou ainda em um tempo mais remoto, sendo denominadas de *recursos de produção já removidos* (*local production resources once removed*, 1982, p. 46). Apesar da distância, são motivadores de ação social responsiva dos participantes. O terceiro tipo são os *recursos não-locais de produção*, que se relacionam à estrutura social mais ampla. Destacam-se dentre eles o conhecimento de normas culturais compartilhadas, o conhecimento da estrutura e gramática de uma língua, etc. (ver ERICKSON 2004 para uma discussão atualizada sobre as influências micro e macrosociais na interação).

Para os propósitos dessa pesquisa, o histórico de relacionamento entre as partes é exatamente o contexto que evocamos para explicar as ações locais seqüencialmente pertinentes e caracterizar o *ethos* do encontro. Esse contexto faz-se presente na forma de entrevista com os participantes, questionários por eles respondidos e sessões de audição do

material¹⁹.

4) Os dados em análise: o encontro de negociação Magnotel-Mendes

Os dados foram coletados no âmbito do projeto de pesquisa bilateral Brasil-Portugal “Discurso e Prática Sociocultural em Empresas Luso-Brasileiras”, do qual participaram as universidades PUC-RJ, PUC-SP, UFJF e a Universidade de Lisboa. A coleta foi realizada em uma micro-empresa na cidade de Lisboa, em junho de 1999 e teve inspiração de natureza etnográfica, na coleta e no tratamento dos dados, que foi acompanhado de entrevista com os participantes e de seções de audição do material gravado.

A transcrição foi feita utilizando os símbolos desenvolvidos por Jefferson, registrados em Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), e também disponibilizados no anexo deste trabalho. Recomendamos Ochs, Schegloff & Thompson (1996) para explicação mais detalhada dos

¹⁹ Para não sobrecarregar o trabalho, remeto a Gago (2002), onde o material encontra-se disponível.

símbolos e Gago (2004) para uma discussão de algumas questões de transcrição. A fonte utilizada é *Courier New 10*, por se adequar melhor a questões de ajuste (SCHEGLOFF, comunicação pessoal).

Como esta pesquisa não é essencialmente fenomenológica, para a qual os dados de interação como tais tão somente bastariam, mas fez, sim, uso de outros procedimentos complementares interpretativos no tratamento dos dados, reporto aqui parte daquilo que integra o contexto do encontro, do qual fazem parte questões acerca do histórico de relações entre as partes envolvidas, bem como uma breve caracterização delas. Aliás, para os propósitos dos argumentos que defenderei na análise, seria impossível tal defesa, sem a postulação de uma importância do contexto não local, não adjacente ao encontro.

Primeiramente, a caracterização dos participantes. De um lado, temos João e Ana, diretores executivos da empresa Magnotel²⁰, uma micro-empresa de produtos para hotéis

²⁰ Todos os nomes de pessoas e empresas foram trocados, em nome da ética da pesquisa.

cinco estrelas (toucas de banho, sabonetes, shampoos, etc.). Do outro lado, temos Maia, representante comercial da transportadora Mendes, uma empresa de médio porte de transporte de carga terrestre na Europa. João e Ana necessitavam de serviços de transporte de cargas da Holanda para Portugal, pois suas mercadorias são adquiridas na Ásia, de onde são transportadas de navio para a Holanda, para depois seguirem por terra para Portugal. Maia foi oferecer-lhes este serviço, em nome de sua empresa.

Na realidade, trata-se do reencontro de antigos parceiros comerciais, distantes, no momento do encontro, por problemas de preço ocorridos no passado. Mais ainda, Maia e sua empresa foram excluídos dos negócios de João e Ana e desejam agora ser reintegrados. Nesta parte histórica, ambas as empresas são, individualmente, parceiras de uma mesma terceira

empresa, a empresa holandesa de transportes marítimos Segfred, com sede em Rotterdam, que efetua transporte marítimo e serviço de alfandagueamento. Esta empresa transportava as mercadorias de João e Ana para a Europa e cuidava também de seu envio para os clientes em Lisboa, de caminhão.

Sem negociar com a Magnotel ou lhes dar qualquer explicação, a Siegfred cancelou o contrato de transporte com a transportadora Cuba, que realizava os serviços até então, e começou a operar com a Mendes, do sr. Maia. A troca de transportadora ocasionou um aumento final nos preços para João e Ana. Não satisfeitos com os novos preços cobrados pela Mendes, tomaram para si a tarefa de escolher a empresa de envio das mercadorias de Rotterdam para Lisboa e retornaram, assim, à antiga transportadora, que ofereceu-lhes preços mais baixos, interrompendo, desta forma, os serviços com a Mendes.

Entre o encontro estudado e o último serviço prestado pela Mendes houve uma lacuna de dois anos, tempo em que a Mendes tentou por três vezes reconquistar João e Ana, através de oferta de serviços, mas, como os preços eram sempre mais elevados, nunca chegaram, de fato, a fazer negócios. A Mendes, então, foi a nova parceria, nunca aceita e com o rótulo de empresa recusada.

Do lado de João e Ana, havia o interesse em reduzir ainda mais os custos de serviços de transporte para suas mercadorias, pois, segundo eles, seu mercado é muito concorrido e uma diferença de centavos no preço unitário da mercadoria pode representar muito, já que são vendidas aos milhares. É, então, um “mercado de tostões”, como João afirma em um dos questionários.

O encontro originou-se a partir de um telefonema de Maia, pedindo o encontro, cujo objetivo seria o de apresentar uma tabela de preços mais baixa do que a de sua concorrente. Então, do ponto de vista do *mandato institucional* dos participantes (MAYNARD, 1984), ou seja, dos objetivos instrumentais do encontro, que orientam os comportamentos dos participantes, temos, por um lado, Maia querendo reconquistar os clientes perdidos, e João e Ana desejando obter preços mais baixos possíveis de transporte.

5) Análise de dados: a abertura do encontro

Por motivos de espaço, a análise de dados se concentrará em um momento específico do encontro, a abertura (ver Gago 2002 para análise de outros momentos, inclusive a negociação da posição de redução de preços). O que denomino de abertura são os momentos iniciais do

encontro que se seguem aos cumprimentos e à acomodação dos participantes à mesa de reunião, em que formulam o motivo do encontro. Considero o momento de especial relevância, pois é no início de encontros que se coloca, para os participantes, a questão de se adotar uma *linha* de conduta a seguir perante os demais participantes. Assemelha-se aos *cumprimentos*, citado em Goffman (1967), que são “uma forma de mostrar que a relação ainda é o que era quando do término da co-participação anterior” (p. 105). De forma análoga, creio que a abertura possui a função de estabelecer “quem somos um para o outro”, neste momento.

O que espero poder demonstrar a partir do cruzamento das características do piso conversacional e dos elementos contextuais de que dispomos é que o passado delicado de suas relações faz com que os participantes tragam para o encontro um ethos de convergência.

5.1) A primeira parte da abertura: a fala de Maia

A análise é dividida em duas partes, de acordo com os movimentos interacionais empreendidos. Nesta primeira parte, Maia detém o piso conversacional majoritariamente, cabendo-lhe a condução inicial do encontro. Nela, desempenha o mandato institucional específico de dizer a que veio e o motivo do encontro. No eixo temporal de ações da reunião, os participantes tinham acabado de se posicionar à mesa. O trecho sob análise aqui compreende os turnos 02:12 - 02:54 (i.e., da página 02, linha 12, à página 02, linha 54²¹), com alguns turnos de contextualização local antes e depois:

²¹ Esta numeração foi adotada na transcrição original em Gago (2002), que contém toda a reunião. No total, são 67 páginas de texto transcrito, para aproximadamente 60 minutos de conversa.

02:02 – 02:60

02 Maia [and a]mos mais de uma hora.e: e- não se pode andar na
03 rua [n e m >de n t r o< do ca:[rro,]=
04 Ana [pois não. Ta muito ca(h)[lor.]
05 João [hh]
06 Maia = que a gen(h)te,= [.h h h] an]da aí dentro =
07 Ana [°tá muito ca]lor.]
08 Maia = do carro >pra trás<. e pra fre::nte,
09 João o(h)k[e(h)i.]
10 Maia [hhh]
11 João [ha ha ha]
12 Maia [.h h] mas pra já (0.2) tá: fresquíssimo. .hh <olha,
13 ah::: agradeço imenso a oportu[nidade-]
14 João [muito o]bri-
15 gado.
16 Maia de: de:: de ter ah::- ah:::[:: -]
17 João [sim sen]hore? ,=
18 Maia =.h ah:: °rec- recebido,
19 [(e ter) () (já vai) algum] tempo,=
20 João [senhor de Maia negreiros?,]
21 Maia =.h ah:: nós, temos, a informação, JÁ anteriormente:
22 de que: ah:::°mhm::: (0.5) th >de várias situações,<
23 [.hh on]de nós =
24 João [exa:to.]
25 Maia = fizemos .h [a h : : : : :] vár i as-]
26 João [nós já trabalha]mos convos]co
27 anteriormente.
28 Maia exatamente.=d'onde fizemo[s] [várias]=
29 João [é:,] [.h h]
30 Maia = propo::s[t a s,]
31 João [(e p]oderemos) também dar o nosso cartão,
32 ((distancia-se do gravador))
33 (3.5)
34 Maia (também) () () da escola, como eu costume dizer.
35
36 João aqui está u::m h[h h]
37 Maia [<obri]gadíssimo.
38 (.)
39 João °nosso cartãozinho,
40 Maia .hhhh ah:: mhm::- e:: mhm. >o que levOU, mais a esta
41 visita foi:↓=o meu colega josé santos,<
42 [.hh ah::]:: por parte: =
43 João [sim senhor:]
44 Maia = [d a : :] >da holanda,<=
45 João [<sim °senhor.]
46 Maia =tínhamos [.h-]
47 João [exatamente.]
48 (.)
49 Maia °r- r- tínhamos-° >>transportado material,<< mas que
50 VINha já pago. .h °e que::: ah::° >da vossa parte
51 havia algum inte>resse< em conhecer os nosso
52 pre:[ços?,] .h-
53 João [°°mhm:]
54 (.)
55 João exato. porque nós trabalhamos-
56 [a h : : : : -]
57 Maia [>que eu parto do principio] que pagam

58 [a mesma,<] ma:[:s-]
 59 João [com a siegfred,] [com] a siegfred em roterdam,=
 60 Maia =<exata[mente.]

Nas linhas 02:02 – 02:12, Maia justifica seu atraso, relacionando-o ao intenso verão lisboeta (a gravação foi no mês de julho, verão na Europa). A entrada no enquadre *reunião* dá-se na linha 09, com a fala de João - “o(h)k[e(h)i.]”, um sinal de fechamento de uma seqüência discursiva, que propõe o encerramento da atividade anterior e, portanto, uma mudança de atividade. Indiretamente, pode-se entender que João pede a Maia a enunciação do motivo de sua vinda. A proposta é prontamente aceita, na linha 12, através de outra fórmula de fechamento de seqüência, em que eleva o grau do adjetivo usado momentos antes (“[aqui-] tá fres(h)quin(h)ho:”, em 01: 46, não mostrado aqui) para o superlativo - “tá: fresquíssimo.”, em recusa a uma oferta anterior de João para que tirasse seu casaco (em 01: 43, também não mostrada aqui). A entrada no novo contexto é sinalizada com o marcador discursivo - “<olha” (linha 13), pronunciado em aceleração inicial, marcando entrada rápida na atividade de *reunião*, dando início, assim, à abertura em si.

O ponto central a se destacar na fala de Maia é sua dificuldade em formular para João a situação anterior ao encontro, e o movimento de João em socorro a Maia, colaborando para que essa dificuldade seja superada.

Após os agradecimentos pela concessão do encontro - “ah:::: agradeço imenso a oportu[nidade-]” (02: 13), que Maia vê como uma "oportu[nidade-]", o turno entra imediatamente em *perturbação* (perturbation, cf. Schegloff, 2000a), na forma de uma disfluência - “de: de:: de ter ah::- ah::::[::: -] °rec- recebido” (02: 16, 18), composta por repetição de palavras, alongamentos de vogal, uma pausa preenchida e um auto-reparo. Todas essas marcas apontam para uma dificuldade inicial de Maia na execução de seu mandato de dizer a que veio.

Essa dificuldade é parcialmente vencida: 1) com o encaixe de uma informação temporal - “[e ter) () (já vai) algum] tempo,”, não de todo clara, mas referente a algo sobre o encontro (desde o telefonema marcando o encontro? desde a última vez que prestaram serviços a Eurotel? desde a última proposta?); 2) com a ajuda de João, que por duas vezes dá suporte a Maia, com enunciados que podem ser interpretados como sinais de reconhecimento de sua dificuldade e, ao mesmo tempo, de suas intenções comunicativas - “[sim sen]hor?,=” (em 02:17) e “[senhor de maia negreiros?,]” (em 02: 20).

Em sua “marcha” para dizer a que veio, o turno ganha fluência de novo – “.h ah: : nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: de que: ah: : : : =mhm: : : (0.5)” (em 02: 21-22), mas seu fôlego é curto, pois entra rapidamente em novos problemas de continuidade final, que se traduzem em duas outras pausas preenchidas e uma pausa não preenchida (“ah: : : : =mhm: : : (0.5)”), sendo a última pausa de duração maior do que o normal, que é uma micro-pausa muito breve, de menos de 0.2. A dificuldade é superada, desta vez, com uma atividade de reparo, que produz o seguinte enunciado como produto final – “th >de várias situações,<”.

Comparem-se as duas versões, antes e depois do reparo. Versão 1: “nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: de que:”; Versão 2: “nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: (...) >de várias situações,<”. O fenômeno em pauta, em termos de sua descrição técnica, é um *auto-reparo por supressão*. O que seria um complemento na forma de uma oração – “temos, a informação,” () “de que:”, passou por processo de reformulação e foi suprimido do enunciado, sendo substituído por um complemento nominal - “temos, a informação,” “>de várias situações,<”. Houve uma compactação, que empresta ao enunciado uma formulação genérica, forma encontrada de superar o impasse.

Associo os problemas de continuidade nos enunciados de Maia à dificuldade de seu mandato na presente situação discursiva. Por um lado, deve enunciar a que veio, pois pediu o encontro. Como parte desta tarefa, é inevitável referir-se a algum “ingrediente” da situação anterior entre as duas empresas, sejam os preços propostos por sua companhia e recusados pela Eurotel, os dois anos sem contato, a troca de companhias, o último contato que tiveram, etc., mas alguma coisa deverá dizer. Por outro lado, formular algo sobre a situação anterior é enunciar de certa forma a perda, a derrota, a quebra da relação. É um mandato de difícil execução.

Recuperando Goffman, o autor afirma que “dados os seus atributos e a natureza convencionalizada do encontro, (o interagente) terá aberta diante de si uma certa margem de escolha tanto de linhas quanto de faces” (1980[1967], p. 78). Em nosso caso, essa escolha encontra-se reduzida, e o que se percebe na performance lingüístico-interacional é que a face dada a Maia pela situação para iniciar o encontro é uma face de difícil sustentação, pois carrega uma face positiva institucional afetada. Lingüisticamente, o que se verifica através de suas escolhas comunicativas, neste momento, é a adoção de uma estratégia generalizante - “nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: (...) >de várias situações,<”, que resolve, parcialmente, o problema. Mas a dificuldade foi, por outro lado, enunciada, nas

próprias marcas do turno.

O que se observa, em termos da participação de João nesse momento, é uma fala de apoio a Maia. Primeiramente, na forma de um sinal de concordância com a formulação genérica – "[**exa:to.**]" (02: 24), e depois com uma formulação um pouco mais elaborada nas linhas 26 e 27 – "[**nós já trabalha]mos convos]co anteriormente."**, que é uma versão dos fatos de forma igualmente compactada e genérica da situação anterior, tal como a de Maia, somente trazendo à tona o aspecto positivo de já ter havido parceria entre eles. Temporariamente, João aceita, então, não falar da situação anterior, ajudando Maia a ultrapassar a dificuldade inicial e co-sustentando sua face positiva. Tal como Goffman postula, a aceitação da linha do outro é uma regra básica de encontros (cf. 1980[1967]). Pelo menos aqui, neste momento inicial da interação.

Em relação ao trecho precedente, resalto ainda que é bastante significativo o uso do pronome pessoal "nós", por ambas as partes. Drew & Heritage afirmam que, no contexto institucional, "considerações sobre a identidade social e sobre a tarefa reconfiguram a "valência" interpretativa que deve ser associada a ações particulares" (1984, p. 24 – aspas no original). A valência interpretativa de "nós", neste contexto, deve ser tomada como a de um self com extensão para além dos limites de um "eu", identificado com o animador da fala com um nome próprio, para situar participantes que se encontram em relação com uma rede de pertencimento institucional – Maia enquanto representante da Mendes, e João como representante da Eurotel, guardadas as diferenças de posições hierárquicas (e de poder) de cada um.

Um segundo comentário é que, neste momento inicial de Maia, há uma certa construção de imagem positiva do self e de sua organização que podemos detectar em sua fala. Refiro-me ao enunciado - "ah: nós, temos, a informação, JÁ anteriormente:", no qual projeta a imagem de competência de sua organização (e, portanto, de si mesmo também): a Mendes é uma empresa organizada e dispõe de informação sobre seus clientes. Prosodicamente, esta atitude é mantida através da ênfase em partes de algumas das palavras, como em - "nós, temos, a informação", ou o aumento de volume em - "JÁ", que emprestam aos enunciados características de leveza e compactação, atributos ligados à competência.

A atividade de Maia é interpolada brevemente por uma seqüência em que João lhe oferta um cartão de visitas, na linha 31:

31 João [(e po]deremos) também dar o nosso cartão,
 32 ((distancia-se do gravador))
 33 (3.5)
 34 Maia (também) () () da escola, como eu costume dizer.
 35
 36 João aqui está u::m h[h h]
 37 Maia [<obri]gadíssimo.
 38 (.)
 39 João °nosso cartãozinho,

De fato, já havia sinais na linha 29 de uma possível tomada de turno de João, representado pelo que Jefferson (1978) denomina de *atividade pré-fonatória*, que, no caso, é uma inspiração precedente à tomada de turno. Não dispomos de subsídios para compreender a razão da oferta do cartão de visitas neste momento da interação, mas podemos afirmar que se trata de uma nova seqüência, propondo outro tipo de ação, e que interrompe a seqüência anterior de Maia, que fica inacabada.

Ao seu término, é esperado que Maia se auto-escolha para dar continuidade à atividade de dizer a que veio, o que ocorre na linha 40. Novamente, verifica-se a mesma dificuldade inicial, apontada anteriormente. Um primeiro indício é a longa inspiração com a qual Maia inicia o turno - “.hhhh”, à qual seguem-se novos preenchimentos de pausa intraturno - “ah:: mhm::-”, com o turno prosseguindo em desenho de continuidade com o momento anterior à interrupção - “e:: mhm. >o que levOU, mais a esta visita foi:↓=o meu colega jose santos,< [.hh ah::]: : por parte: [d a : :] >da holanda,<” (02: 40-42, 44). A dificuldade é ultrapassada com o uso de uma referência que deve ser comum a João - “o meu colega jose santos,”, enunciada com aceleração entre as unidades (*rush through*, cf. Schegloff, 1982).

João participa em 02:43, 45 e 47 com sinais de concordância - “[sim senhor:]”, “[<sim °senhor.]”, “[exatamente.]”, respectivamente, co-sustentando a atividade de Maia, sendo o último sinal, inclusive, emitido de forma mais entusiasta no início.

Porém, um novo mecanismo de reparo nos serve de índice para avaliarmos novamente a delicadeza do momento. Ele ocorre em - “tínhamos [.h-]°r- r- tínhamos-° >>transportado material,<<” (02:49), mas é precedido por uma breve pausa, ocasionada pela sobreposição de João, reproduzida abaixo:

46 Maia =tínhamos [.h-]
 47 João [exatamente.]
 48 (.)

A produção final do segmento de reparo - “tínhamos [.h-]°r- r- tínhamos-° >>transportado material,<<” – indica que se trata também de uma forma verbal composta em - “tínhamos [.h-] °r- r-“. Meu palpite é o de que estamos diante do início da projeção do tempo composto - “tínhamos recebido”. Novamente, houve auto-reparo por supressão de parte de um segmento. Vejamos as implicações interacionais do que foi suprimido. Quem recebe, recebe algo de alguém. O que teria a Mendes recebido da Eurotel? Pelas informações de que dispomos em questionários (ver Gago, 2002), a Eurotel fez vários telefonemas a Mendes, consultando-a sobre sua cotação de preços de serviços de transporte, que eram sempre mais elevados, culminando com a interrupção do serviço.

Esse é o contexto que estaria de alguma forma implicado em *recebido*, e que foi "apagado" por Maia através do reparo. Em - “tínhamos-° >>transportado material,” Maia fornece de novo apenas uma versão compactada e genérica da situação anterior, da mesma forma que em “temos, a informação, JÁ anteriormente: de que: ah::::=hm::: (0.5) th >de várias situações,<”, mostrado acima.

Na continuação da análise da fala de Maia, a dificuldade após o reparo é resolvida com uma inversão dos interesses: Maia passa a enunciar os interesses no encontro do ponto de vista *de João* - “°r- r- tínhamos-° >>transportado material,<< mas que VINha já pago. .h °e que::::h °e que::::: ah::° >da vossa parte havia algum inte>resse< em conhecer os nossos pre:[ços?,] .h-” (linhas 49-52). Para tal, coloca uma situação sabida por ele como adversa para João – o fato de terem de pagar os fretes em Roterdam em moeda estrangeira – “mas que VINha já pago.”, conectando o interesse no encontro a esta situação – “°e que::::h °e que::::: ah::° >da vossa parte havia algum inte>resse< em conhecer os nossos pre:[ços?,] .h-”.

Observo somente que há ainda neste trecho uma "seqüela" da situação anterior delicada para Maia. Interpreto o uso da conjunção adversativa em – “mas que VINha já pago.” como a reversão de um contexto que seria adverso a si pela referencia a um contexto que foi adverso a João, na inversão de perspectivas do interesse no encontro que realizou. Maia suprimiu o problema com a *sua* firma, e somente enunciou o *de João*. Mas a adversidade enquanto fenômeno não foi apagada; foi apenas transferida. Na seção seguinte, analiso o movimento de resposta de João a Maia. Passemos à segunda parte.

5.2) A segunda parte da abertura: o movimento de resposta de João

A segunda parte da abertura corresponde ao movimento de resposta de João à fala

precedente de Maia, em que João passa a emitir a *sua* versão da situação anterior, trazendo elementos distintos de alinhamento em relação à versão anterior de Maia. O discurso em foco compreende os turnos 02:55-03:11, respectivamente precedido e sucedido de turnos de contextualização local.

02:49 – 03:13

49 Maia °r- r- tínhamos-° >>transportado material,<< mas que
 50 VINha já pago. .h °e que::: ah::° >da vossa parte
 51 havia algum inte>resse< em conhecer os ossos
 52 pré:[ços?,] .h-
 53 João [°°mhm:]
 54 (.)
 55 João exato. porque nós trabalhamos-
 56 [a h : : -]
 57 Maia [>que eu parto do principio] que pagam
 58 [a mesma,<] ma:[:s-]
 59 João [com a siegfred,] [com] a siegfred em roterdam,=
 60 Maia =<exata[mente.]
 61 João [há] muitos anos,=e eles são:: muito bons
 01 ah:: aliados, [.h] °nós gostamos muito deles,°
 02 Maia [mhm,]
 03 João = .hhhh e: eles anteriormente trabalhavam com outra
 04 companhia,
 05 Maia th °exata[mente.]
 06 João [que não] eram vocês.
 07 Maia °<não éramos nós.°
 08 (.)
 09 (João) °°(poi-)°°
 10 (.)
 11 João °exato. e depois que mudaram pra vocês.°
 12 Maia >°poi poi.°< .h ah [: : -] ah: digamos que: =
 13 João [°°pois.°°]

Provavelmente reagindo a algum estímulo visual do contexto, advindo de um ato não-verbal de João indicativo de um movimento incipiente de tomada de turno, Maia se auto-interrompe, na linha 52, “pre:[ços?,] .h-“, após o que segue-se uma breve pausa pós-sobreposição, na linha 54, e na linha 55 João se auto-elege, iniciando o turno com um sinal de reconhecimento - ”exato.”, que faz concordância com a fala anterior de Maia, e desenvolvendo o seguinte enunciado:

55 João exato. porque nós trabalhamos-
 56 [a h : : -]
 57 Maia [>que eu parto do principio] que pagam
 58 [a mesma,<] ma:[:s-]

Sua fala, logo de início, é interceptada por Maia na linha 57 - ”[>que eu parto do

princípio] que pagam [a mesma,<] ma:[s-]" (02:57-58). O conteúdo indica ter havido um trabalho interpretativo-inferencial do falante sobre o turno incipiente de João. De fato, isto é possível graças ao tipo de sobreposição em jogo – *por reconhecimento* (Schegloff 2000a), cuja característica básica é ocorrer em um ponto de elaboração da UCT em que já é possível a identificação pelo interlocutor de uma determinada trajetória da fala em curso.

Assim, quando se inicia a sobreposição, Maia já havia ouvido a seguinte parte do enunciado - "porque nós trabalhamos- ". João parece denominar partes em uma parceria, mais especificamente, quem faz parte de seus negócios. A sobreposição de Maia - "[>que eu parto do princípio] que pagam [a mesma,<] ma:[s-]", apesar de compactada, com elipse de informação ("pagam [a mesma,<]" *companhia?*), é clara o suficiente para podermos afirmar que ele se auto-inclui nesta parceria: Maia diz que João e Ana - "pagam [a mesma,<]", ou seja, tanto faz pagarem à Siegfred ou à Mendes, que é a mesma coisa. Em outras palavras, diz que se a Eurotel é parceira da Siegfred, sua empresa também é parceira da Siegfred. É um movimento de tentativa de restauração do que seria as bases comuns no encontro – uma estratégia de polidez positiva - a parceria com a mesma empresa, a Siegfred, que vê ameaçadas na fala incipiente de João.

Seu movimento, então, pode ser caracterizado como uma tentativa de promover a convergência na interação, por antever na fala de João uma divergência que pode representar uma dificuldade, em parte, para o que veio ali tentar fazer: reatar a parceria com a Eurotel.

Como João não lhe cede o turno, há um realinhamento de Maia, na linha 60, realizado através de um sinal de concordância - "<exata[mente.]", emitido em aceleração inicial, que indica mudança rápida de estratégia: Maia muda seu status de participação, passando de falante competidor com João para alguém que recebe e ouve a versão do outro participante, prestando-lhe deferência, mas não concordando necessariamente com ela.

A fala em curso de João contém uma tomada de posição em relação às parcerias comerciais, e não é favorável a Maia. Se, no movimento de Maia imediatamente anterior, João o auxiliou a ultrapassar a difícil tarefa de se referir a algum contexto da situação prévia de ruptura entre as duas companhias, veremos adiante que João colocará esta situação "na ordem do dia".

Primeiramente, estabelece o seu parceiro comercial - "porque nós trabalhamos- [a h : : : -] [com a siegfred,] a siegfred em roterdam", que,

como vimos, pode provocar uma inferência negativa por exclusão em relação a Maia; a duração da parceria é asserida como longa - “[há] **muitos anos,**”, que também implica em uma inferência – a de forte vínculo. Em aceleração intraturno (rush through, cf. Schegloff 1982) no final do enunciado, que efetua a passagem para a próxima UCT e garante a manutenção do piso conversacional, João fortalece a relação de vínculo, através de dois enunciados - “**=e eles são:: muito bons ah:: aliados,** [.h] **°nós gostamos muito deles,**°”. No primeiro, usa a palavra “ **aliados,**”, que confirma esta hipótese. No segundo, fala de seu afeto por esta parceria. Em ambos os casos, há uma exibição de alinhamento de forte afiliação comercial com a empresa holandesa, o que se faz em detrimento do vínculo com Maia, que se infere como *fraco, recente, não estável*, etc.

A situação delicada anterior é expressa no momento seguinte, que é marcado por uma maior gravidade na interação, e acompanhado pelo uso da indiretividade como forma de expressão. Um primeiro indicativo da delicadeza do que se seguirá é a longa inspiração que precede sua fala, no início da linha 03 - “.hhhh”, que já denota sua dificuldade em iniciar o turno. Quando menciona o fato de a Siegfried ter trabalhado anteriormente com a Tait, o faz apenas falando da existência de uma “**outra companhia,**” no passado, mas sem citar nomes - “**e: eles anteriormente trabalhavam com outra companhia,**” (03: 03, 04), embora o fato fosse sabido por ambos.

Outro sinal de despreferência do ato em curso é a forma como se refere à troca de companhias, construída com somente com um *incremento* a UCT anterior (Schegloff, 2000b), que empresta o efeito ao enunciado de ser uma “próxima prestação” de sua fala - “[<**que não**] **eram vocês.**”, o que é um tipo de compactação, uma forma de não expandir o tópico, quebrando, assim, a assertividade do que afirma. A troca em si é apenas formulada com referência a uma causalidade temporal, apenas ressaltada prosodicamente - “**°exato. e depois que mudaram pra vocês.°**”, denotando um nexo de relação entre um fato e outro, mas que fica não explicitado aqui – apenas implicado. Houve aqui a elipse de toda a causa da situação – João limitou-se apenas a descrever dois estados de coisas – um antes e outro depois. A ênfase no temporal - “**depois**” - deixa entrever uma analogia importante, que se dá por sua relação oposta: se “*depois* mudaram pra vocês”, é porque “*antes* não existia vocês”.

É, pois, um movimento que promove divergência na interação, por abalar as bases comuns que Maia tentara estabelecer desde o início.

A participação de Maia é convergente, no sentido de ratificar a fala de João, limitando-

se a atos de concordância, um na linha 03 - “**th °exata[mente.]**”, e outro na linha 07, através de uma repetição de parte do enunciado de joao - “**◦<não éramos nós.◦**” (03: 07). É um alinhamento claro de não disputa, não confrontação.

Outro índice da natureza delicada do momento pode ser sentido no volume de voz mais baixo de alguns enunciados, como em 03:07, 09, 11, e em parte de 03: 12, e ainda em duas breves pausas, nas linhas 08 e 10.

6) Discussão final

Foi objetivo deste estudo, então, apresentar a Lingüística Interacional a partir da investigação empírica do processo de criação de convergência interacional entre os participantes de uma reunião empresarial na cultura portuguesa, alicerçando-se nas características do piso conversacional, nomeadamente a sobreposição de falas e a projeção das unidades de construção do turno e nos alinhamentos negociados pelos participantes.

A sobreposição mostrou-se, então, como uma faceta discursiva do que denominamos de convergência, um processo de criação conjunta de cooperação interacional para, corroborado e co-sustentado, para que as motivações de natureza instrumental do encontro pudessem ser atingidas. Os mandatos institucionais específicos dos participantes – obter preços mais baixos e reconquistar os clientes perdidos - são confeccionados à luz destes fatos. Do ponto de vista técnico, houve sobreposição por problemas de progressão, de reconhecimento e relativos ao espaço de transição. O exame do lugar de sobreposição mostra que é possível que, para os falantes, o critério sintático seja o empiricamente mais relevante (vide o primeiro exemplo analisado). Vimos também, através das sobreposições, que a natureza da convergência é complexa, pois ao mesmo tempo em que o movimento discursivo de sobreposição como um todo é motivado pela questão maior de promoção da convergência, algumas das sobreposições apresentam sensibilidade à ocupação do piso conversacional por mais de um falante ao mesmo tempo, o que seria sinal de um alinhamento de divergência quanto a esta ocupação.

As sobreposições evidenciam o quanto um turno de fala é vulnerável à presença de uma outra pessoa dividindo o mesmo espaço de ação. Essa vulnerabilidade é possível graças ao "cálculo" que os participantes fazem da progressão dos turnos em andamento, baseados no conhecimento empírico que possuem acerca da propriedade de projetabilidade da fala (e das UCTs aí envolvidas).

Há uma contenda na literatura de sobreposição e interrupção. Uma vertente (WEST &

ZIMMERMAN, 1983 e pesquisas derivadas) relaciona o tema *interrupção* à questão de violação ou não de uma norma de etiqueta e boa educação. Estudos típicos dessa linha de trabalho investigam o fenômeno em sua correlação com *gênero* (homem interrompe mais do que mulher). Em ACe (por exemplo, SCHEGLOFF, 2000), o status de sobreposição é francamente questionado, pois a empiria e o aparato descritivo desenvolvido na área para o tratamento da sobreposição apontam para uma outra direção. Postula-se, grosso modo, que só se pode falar de interrupção quando há uma reclamação explícita de uma das partes, evidenciada nos turnos de fala. Novamente, reaparece o problema da evidência empírica possível em ACe somente naquilo que aparece nos dados de fala.

No entanto, essa solução não resolve o problema de a reclamação não vir à tona à superfície do discurso, em função das diferenças de poder entre as pessoas (um subordinado dificilmente traria o problema à baila) e, com isso, entre o que se pode ou não dizer (vejam-se as diferenças entre Maia e João). Mais pesquisas precisam ser feitas a respeito.

Vimos que a sobreposição está associada a um alinhamento básico de cooperação quanto ao tipo de trabalho social em andamento. Há uma sustentação mútua de linhas, nos termos de Goffman: nem João ameaçou a linha posta em prática por Maia no primeiro momento da abertura (ao contrário, co-sustentou-a), nem Maia ameaçou a linha de João. Houve, assim, uma sustentação mútua de linhas. Isto seria uma expressão das chamadas *regras de transito* social, de que nos fala Goffman (1983, 1974, 1967). Seria expressão da importância do nível de uma ordem local de ação social, a ordem da interação face a face (GOFFMAN, 1983).

Por fim, levanto a questão de a relevância da convergência, examinada aqui nas sobreposições, em conjunto com outros traços significativos deste encontro trabalhando também em prol de uma convergência, (conforme consta na pesquisa maior em Gago 2002), apontarem para uma possível preferência, na cultura portuguesa, por um comportamento de auto-assertividade nos negócios, sustentado por um *ethos* interacional de harmonia e confiança.

Referências

BLOOMFIELD, L., 1935. *Language*. London: Allen & Unwin.

BODEN, D.; ZIMMERMAN, D. In: *Talk and Social Structure*. Cambridge: Polity Press, 1991.

- CHOMSKY, N., 1957. *Syntactic Structures*. The Hage: Mouton.
- COULON, A., 1995. *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes.
- COOK, T. D. & REICHARDT, C. S. (Eds.). *Qualitative and quantitative methods in evaluation*. Londres: Sage, 1979.
- COUPER.KUHLEN, E. & SELTINIG. M. (Orgs.) *Studies in Interactional Linguistics*. Amsterdam: John Benjamin, 2001.
- DURANTI A. & GOODWIN, C. Rethinking context: an introduction. In _____. *Rethinking Context*. Cambridge, MA: Cambridge University, 1992.
- ERICKSON, F. *Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life*. New York: Harper, 2004.
- _____. Qualitative Methods. In: LINN, R. & ERICKSON, F. *Quantitative methods, qualitative methods*. New York: MacMillan, 1990[1986].
- _____. Money tree, lasagna bush, salt and pepper: Social construction of topical cohesion in a conversation among Italian-Americans. In D. Tannen (Ed.). *Analysing Discourse: Text and talk*. Washington, DC: Georgetown Univ. Press, 1982, p.43-70.
- FIRTH, A. _____. Introduction and overview. In A. Firth (ed.). *The discourse of negotiation: Studies of language in the workplace*. Oxford: Pergamon, 1995b.
- FORD, C. & THOMPSON, S. Interactional units in conversation: syntactic, intonational, and pragmatic resources for the management of turns. In: E. OCHS, E. SCHEGLOFF & S. THOMPSON. *Interaction and grammar*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1996.
- GAGO, P. C. A organização seqüencial da conversa. *Calidoscópico*, v, 3, n. 2, p. 61-73, 2005.
- _____. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Revista Veredas* 11, v. 2, p. 87-112, 2004.
- _____. *A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa*. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Faculdade de Letras. 350 fl. mimeo. Tese de Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa. 2002.
- GARFINKEL, H., 1967. *Studies in ethnomethodology*. Oxford: Blackwell.
- GARFINKEL, H.; SACKS, H., 1972. On formal structures of practical action. In:

- MCKINNEY, J.; TYRIKIAN, E. A. (Eds.). *Theoretical sociology*. New York: Appleton-Century-Crafts.
- GIDDENS, A. *A constituição da sociedade*. São Paulo: Martins Fontes, 2003 [1989].
- GOODWIN, C. The interactive construction of a sentence in natural conversation. In: PSATHAS, G. (Ed.). *Everyday language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington Publishers, 1979.
- _____. *Conversational Organization: Interaction between speakers and hearers*. New York: Academic Press, 1981.
- GOODWIN, C.; HERITAGE, J., 1990. Conversation analysis. *Annual Review of Anthropology*, n. 19, p. 283-307.
- GOFFMAN, E. *Encounters*. Indiana: The Bobbs-Merrill Company, Inc., 1961.
- _____. *Behavior in Public Places*. New York: The Free Press, 1963.
- _____. On Face work. In: _____. *Interaction Ritual*. New York: Pantheon Books, 1967.
- _____. *Strategic Interaction*. Oxford: Basil Blackwell, 1970.
- _____. *Frame Analysis*. New York: Harper Torchbooks, 1974.
- _____. *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1975 (1959).
- _____. Replies and Responses. *Language in Society*, v5, nº3, 1976.
- _____. Footing. In: _____. *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981a.
- _____. The Interaction Order. *American Sociological Review*, 48, p. 1-17, 1983.
- _____. A situação negligenciada. In: B. T. Ribeiro & P. M. Garcez (Eds). *Sociolinguística Interacional: Antropologia, Linguística e Sociologia em Análise do Discurso*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998 [1964].
- GUMPERZ, J. J. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982a.
- _____. *Language and Social Identity*. Cambridge (MA): Cambridge University Press, 1982b.
- _____. Contextualization and understanding. In: A. Duranti & C. Goodwin. *Rethinking context*. Cambridge, mass.: Cambridge University Press, 1992.

- _____. On interactional sociolinguistic method. In: S. Sarangi & C. Roberts (Eds.). *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. New York: Mouton de Gruyter, 1999.
- JEFFERSON, G. Notes on some orderliness of overlap onset. In: D'URSO, V. & LEONARDI, P. *Discourse Analysis and natural rhetorics*, p. 11-38. PAdova: CLEUP, 1984.
- LERNER, G. On the syntax of sentences-in-progress. *Language in Society*, 20 (3), p. 441-458, 1991.
- LEVINSON, S. *Pragmatics*. New York: Cambridge University Press, 1983.
- MAYNARD, D. *Inside Plea Bargaining: The Language of Communication*. New York: Plenum Press, 1984.
- PARSONS, T., 1937. *The Structure of Social Action*. Glencoe: Free Press.
- PÖRINGS, RALF. Harmonious cooperation in an English – German intercultural business negotiation. In: Susanne Niemeier, Charles P. Campbell & René Dirven. *The Cultural Context in Business Communication*. Amsterdam: Joh Benjamins Publishing Company, 1998.
- REICHARDT, C.; COOK, T. Beyond Qualitative *versus* quantitative methods. In: _____. *Quantitative and qualitative methods in Evaluation Research*. London: Sage, 1979. p. 7-32.
- RESNICK, L. LEVINE, J. M. & TEASLEY, S. D. *Perspectives on Socially Shared Cognition*. Washington: American Psychological Association, 1991.
- SACKS, H. Notes on methodology. In: J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Revista Veredas de Estudos Lingüísticos*, v. 7, n. 12, p. 01-67, 2005. Tradução do original: A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, 50 (4), p. 696-734, 1974.
- SAUSSRE, F. de., 1973. *Curso de Lingüística Geral*. São Paulo: Cultrix.
- SCHEGLOFF, E. A. Discourse as an interactional achievement: some uses of "uh huh" and

- other things that come between sentences. In: D. Tannen (ed.). *Analyzing Discourse: Text and Talk*. Washington, DC: Georgetown University Press, 1982.
- _____. Reflections on talk and social structure. In: BODEN, D. & ZIMMERMAN, D. *talk and social structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Los Angeles: University of California Press, 1991.
- _____. Turn organization: one intersection of grammar and interaction. In: E. OCHS, E. SCHEGLOFF & S. THOMPSON. *Interaction and grammar*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1996.
- _____. Overlapping talk and the organization of turn taking for conversation. *Language*, v. 29, p. 1-63, 2000a.
- _____. On Turn's Possible Completion, More or Less: Increments and Trail-offs. Conferência apresentada na EuroConferência sobre Lingüística Interacional realizada em Spa, Bélgica, Setembro de 2000b.
- SELTING, M. The construction of units in conversational talk. *Language in Society*, v. 29, n. 4, p.477-517, 2000.
- SELTING, M. COUPER-KUHLEN, E. (Orgs.). *Studies in Interactional Linguistics*. Amsterdam: John Benjamins, 2001.
- SCHULTZ, J., FLORIO, S. & ERICKSON, F. Where is the floor? Aspects of the cultural organization of social relationships in communication at home and in school. In: P. Gilmore & A. Glatthorn (eds.). *Ethnography and Education: Children in and out of School*. Washington, DC: Center for Applied Linguistics, 1982.
- WELLS, B.; MACFARLANE, S. Prosody as an interactional resource: turn projection and overlap. *Language and Speech*, v. 41, n. 3-4, 1998.
- West, C, & Zimmerman, D. H. (1983). Small insults: A study of interruptions in cross-sex conversations between unacquainted persons. In B. Thome, C. Kramarae, & N. Henley (Eds.), *Language, gender and society* (pp. 103-117). Rowley, MA: Newbury House.

Anexo: convenções de transcrição

[colchete fala sobreposta.
s}

(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	Subida de entonação.
,	entonação contínua.
?,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
<u>sublinha</u>	Acento ou ênfase de volume.
do	
MAIUS	Ênfase acentuada.
CULA	
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras	Trecho falado mais baixo.
o	
palavra:	descida entoacional inflexionada.
palavra;	Subida entoacional inflexionada.
↑	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavra	fala comprimida ou acelerada.
s<	
<palavra	desaceleração da fala.
s>	

<palavra	início acelerado.
s	
Hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(())	comentários do analista.
(palavras	transcrição duvidosa.
)	
()	transcrição impossível.
Th	Estalar de língua.