

### 3 Pressupostos Teóricos

Neste capítulo, apresentamos os aspectos teóricos que sustentam a nossa análise. Para fins deste trabalho, levaremos em conta a Sociolinguística Interacional em interface com a Análise da Conversa, entendendo a primeira como âmbito teórico que investiga a língua em uso na interação social e a última como uma área de estudos interessada nas sequências de estruturas das formas de interações conversacionais.

Para analisar a construção do humor, lançaremos mão, na vertente da Sociolinguística Interacional, dos conceitos de *enquadre* (Goffman, 1981; Tannen e Walleet [1987] 2002), *pistas de contextualização* (Gumperz, 1982) e *estratégias de envolvimento* (Tannen 1989). Da Análise da Conversa, usaremos os conceitos de *par adjacente* (Sacks & Schegloff, 1979) e *organização de preferência* (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1978; Pomerantz, 1984).

#### 3.1. Sociolinguística Interacional

Nesta seção, apresentamos breves considerações sobre a Sociolinguística Interacional e as principais noções que serão utilizadas neste trabalho, a saber: enquadres, enquadres e esquemas de conhecimento (3.1.1), pistas de contextualização (3.1.2) e estratégias de envolvimento (3.1.3).

Os estudos em Sociolinguística interacional emergem da necessidade de se pensar as relações sociais em consonância com as linguísticas. Hymes (1972), um dos primeiros autores que considera essa necessidade, acredita que:

Nenhuma pessoa nem comunidade normal é limitada a uma única forma de discurso, a uma monotonia imutável que impediria a indicação de respeito, insolência, irreverência, humor, distanciamento de papéis e intimidade<sup>6</sup> (Hymes, 1972).

Estes estudos se caracterizam pelo pressuposto que o discurso é co-construído por falantes e ouvintes na interação face a face, um trabalho social a dois com regras

---

<sup>6</sup> No normal person, and no normal community, is limited to a single way of speaking to an unchanging monotony that would preclude indication of respect, insolence, mock seriousness, humor, role distance, and intimacy by switching from one mode of speech to another (Hymes, 1972).

de ratificação do falante pelo ouvinte (Phillips, [1976] 2002, Goffman, [1967], 2002). A comunicação é, então, centrada tanto no falante quanto no ouvinte, acontecendo no espaço interacional entre os participantes.

Segundo Pereira, existem duas tendências que se destacam nos estudos em Sociolinguística Interacional, a primeira voltada para a compreensão do fenômeno linguístico “como forma de compreender o que acontece nas interações sociais, entre falantes de culturas diferentes (cruzamento cultural), ou de classes sociais ou papéis sociais diferentes” (Pereira, 2002: 8) e, aquela em que este trabalho se insere que é voltada para a fala, buscando compreender as unidades linguísticas aí encontradas.

Nesta linha encontram-se as relações discurso e gramática, o estudo do estilo conversacional, de narrativas, o foco no tópico, na estrutura de participação, nas propriedades da língua oral e escrita, nas estratégias de envolvimento (afetividade, modalização, repetição) e distanciamento, nas estratégias de polidez, nos marcadores discursivos, em expressões referenciais, nas classes gramaticais. Nesta vertente estão incluídos o estudo da Conversa espontânea em situações informais, entre amigos, e o estudo de outros gêneros em contextos institucionais: empresa, imprensa, escola, tribunal, hospital. (Pereira, 2002: 8 apud Bastos, 1993 6-18; Pereira, Oliveira e Bastos, 1995).

A análise situada das interações demonstra que elas são regidas por regras internalizadas pelos interagentes sociais. Gumperz, nesta perspectiva teórica, esclarece que o uso da linguagem revela informações sociais importantes acerca daquele que a usa, portanto, ela não é e não pode ser uma questão de escolha individual. Deve ser regulada por regras (Gumperz, 1982).

Estratégias verbais revelam que a escolha do indivíduo por um dado estilo de fala tem valor simbólico e consequências interpretativas que não podem ser explicadas simplesmente pela correlação entre variantes linguísticas e categorias sociais ou contextuais independentemente determinadas (Pereira, 2002: 11 apud Gumperz, 1982<sup>a</sup>: vii).

A interação social é complexa a qualquer tipo de encontro face a face, os participantes estão constantemente introduzindo ou sustentando mensagens que organizam o encontro social, dessa forma, atribuem significado à atividade em desenvolvimento ao mesmo tempo em que ratificam ou contestam os significados atribuídos pelos demais participantes (Ribeiro e Garcez, 2002).

As mensagens que orientam a interação entre os participantes se mostram presentes a partir do conceito de Competência Comunicativa proposto por Hymes (1967). Funcionando como uma extensão do conceito de Competência Linguística (Chomsky, 1965), a Competência Comunicativa descreve a habilidade do falante de selecionar um termo a partir de uma totalidade de expressões gramaticalmente disponíveis para ele, formas que refletem apropriadamente as normas sociais que governam o comportamento em encontros específicos. Assim, a Sociolinguística Interacional analisa, a partir das opções de falantes e ouvintes, o uso da língua em interações de fala natural, levando em conta tanto o papel do falante quanto o do ouvinte como colaboradores para a construção do significado situado daquela interação.

### **3.1.1. Enquadres e esquemas de conhecimento**

Bateson (1972), ao analisar a interação entre macacos, inaugura a utilização do termo como um conceito psicológico e não físico que canaliza o entendimento da interação a partir de metagensagens compartilhadas entre participantes. Os enquadres psicológicos estão relacionados com o que chamamos de “premissas”. O autor postula que o enquadre pode ser pensado, matematicamente, como um conjunto, onde determinados elementos são ou não pertencentes a ele, e, acrescenta que, para que se entenda a metagemensagem compartilhada pelos participantes na interação, é necessário que se volte para as pistas de contextualização que emitem sinais prosódicos e extralinguísticos.

Bateson (1972) identifica a complexidade do enquadre de brincadeira ao perceber que os mesmos sinais que transmitem a metagemensagem de brincadeira são também transmitidos no combate. “As ações de brincadeira denotam ações de não-brincadeira, mas não denotam o que as ações que representam denotariam” (Bateson, 1972:180 [trad. minha]). Para o autor, esta análise aponta para a natureza ambígua e paradoxal da brincadeira. E, ao mesmo tempo, indica que o enquadre de brincadeira é

tão instável que pode ser rapidamente transformado numa interação séria ou vice e versa. (Bateson, 1972:182).

A partir do termo proposto por Bateson (1972), Goffman (1974) sugere que os enquadres são laminados, isto é, podem acontecer simultaneamente em diferentes níveis. Para Goffman, a laminação de enquadres é um fenômeno discursivo co-construído na interação que, no dia a dia, pode ocorrer com qualquer tipo de enquadre<sup>7</sup>. Goffman (1974) propõe que, na maioria das interações, os participantes não mudam simplesmente de enquadres e footings<sup>8</sup>, eles se incorporam uns aos outros, laminando experiências. O autor acredita que,

Uma mudança de *footing* implica uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na maneira como conduzimos a produção ou a recepção de uma elocução. Uma mudança em nosso *footing* é outro modo de falar de uma mudança em nosso enquadre dos eventos (Goffman, 1981[2002]: 113).

Apoiadas em Goffman, Tannen e Wallat (1987) definem o enquadre como um “termo que se refere ao sentido que os participantes constroem acerca do que está sendo feito e reflete a noção de Goffman de *footing*: o alinhamento que os participantes estabelecem para si e para os outros em uma situação” (Tannen & Wallat, 1987 [2002]:212).

Para Tannen e Wallat ([1987] 2002) o enquadre é uma noção que se refere à definição do que está acontecendo em uma interação, sem a qual nenhuma elocução (ou movimento ou gesto) poderia ser interpretada. (...) Para compreender qualquer elocução, um ouvinte (e um falante) deve saber dentro de qual enquadre ela foi composta: por exemplo, será que é uma piada? Será que é uma discussão?

A noção de esquemas de conhecimento é usada por essas autoras para “se referir às expectativas dos participantes acerca de pessoas, objetos, eventos e cenários no mundo, fazendo distinção, portanto, entre o sentido desse termo e os alinhamentos

<sup>7</sup> “Every possible kind of layering [of frames] must be expected in everyday life” (Goffman, 1974:157).

<sup>8</sup> Para Goffman, o termo pretende esclarecer “o alinhamento, ou porte, ou posicionamento, ou postura, ou projeção pessoal do participante” e é demonstrado a partir de segmentos prosódicos e não sintáticos, em relação ao outro participante ou em relação ao discurso. “Essa projeção pode ser mantida através de um trecho de comportamento que pode ser mais longo ou mais curto do que uma frase gramatical”(Goffman, 1974).

que são negociados em uma interação específica.” (Tannen & Wallat, 1987) Elas demonstram como essas duas noções se articulam de tal forma que “uma discrepância nos esquemas gera uma mudança de enquadres.”.

Tannen & Wallat (1987) usam pistas e marcadores lingüísticos como base estrutural para analisar a fala em interação pediátrica. Demonstram que as discrepâncias nos esquemas de conhecimento podem dar origem a mudanças de enquadre que exercem uma pressão considerável sobre a pediatra que examina uma criança na presença da mãe e de residentes através de um vídeo que está sendo gravado. (Tannen & Wallat, 1987 [2002]: 185).

As autoras identificam nesta interação pediátrica um conflito de enquadres resultante de esquemas discrepantes. A pediatra se dirige à criança, à mãe e aos residentes que vão assistir ao vídeo e, através da diferença do esquema de conhecimento de cada um destes interagentes, é necessário que a pediatra alterne o registro, precisando fazer uma mudança de *footing* de acordo com cada um de seus interagentes. Com a criança ela usa o maternalês, que é caracterizado por mudanças exageradas na altura da voz ou pela prosódia marcada, com o vídeo a pediatra se vale de um registro de relato, explicando aos residentes o que está fazendo ao examinar a paciente e, com a mãe, a pediatra faz uso do registro convencional da conversa.

Tannen e Wallat (1987) apontam momentos em que, ocasionalmente, a pediatra *escorrega entre um enquadre e outro*<sup>9</sup>. Por conta da dificuldade de negociar os múltiplos enquadres em que se encontra, a pediatra usa termos lúdicos para perguntar à criança se ela comeu creme de amendoim, mas o faz com a entonação de discurso “flat” e de relato que usa com os residentes. Nestes momentos duas formas de interação estão sendo transmitidas ao mesmo tempo, mas, de uma forma não intencional.

Ribeiro e Hoyle (2002) chamam a atenção para a ironia como um momento em que há um “enquadre de duplo significado, um interno e outro externo, onde o falante aparentemente se distancia (somente como animador), mas deixa claro que, na

---

<sup>9</sup> “leaky frames” (Tannen & Wallat, 1987).

verdade, é um participante totalmente envolvido na interação (animador, autor e protagonista simultaneamente)” (Ribeiro & Hoyle, 2002:43)<sup>10</sup>.

Ribeiro e Hoyle afirmam que o enquadre é essencial para qualquer atividade, mas é particularmente saliente durante a brincadeira. Para as autoras,

A criação de um enquadre de provocação é o exemplo essencial de um enquadre que precisa ser reconhecido e ratificado por todos os participantes. Porque se a intenção de se fazer uma provocação é interpretada seriamente, ela não será bem sucedida e resultará em um conflito na comunicação<sup>11</sup> (Ribeiro & Hoyle, 2002: 44 [trad.minha]).

Ribeiro e Hoyle, ao tratarem do enquadre de brincadeira, postulando que, enquanto imersas em brincadeiras, as crianças afiam seu uso de enquadres a partir da criação de situações imaginárias, alternando entre suas identidades reais e as identidades imaginadas (Ribeiro & Hoyle, 2002: 44).

Gordon (2008), que também estuda a interação entre crianças adota e estende o conceito de “leaky frames” proposto por Tannen e Wallat. A autora percebe que na interação entre pais e filhos existem momentos em que as *escorregadas entre enquadres* (leaky frames) ocorrem propositalmente, o que define como “blending frames”. Para Gordon, “blending frames” é uma estratégia utilizada por pais para imprimir um tom de brincadeira a uma atividade que se espera que a criança realize. É utilizada para que o “trabalho/atividade pareça brincadeira para as crianças”.<sup>12</sup>

De acordo com Gordon (2008), num momento de “blended frames”, ou o que podemos chamar de enquadres simultaneamente laminados, a metagemagem de cada enquadre é mais específica do que a do que o contém, o que refina ainda mais a natureza do enquadre de brincadeira.

<sup>10</sup>“An ironic conversational contribution is framed with a double meaning, an “inside” and an “outside” one, with the speaker ostensibly being detached (animador only) but letting it be known that she is in fact a fully involved participant (animador, autor, and principal all in one) (Ribeiro & Hoyle, 2002:43)

<sup>11</sup>The creation of a teasing frame is a prime example of one which must be recognized and ratified by all participants, for if an intended tease is interpreted seriously, it will not succeed and miscommunication will result (Ribeiro & Hoyle, 2002: 44).

<sup>12</sup>“(…) parents use it to make work seem like play to children” (Gordon, 2008: 323).

Ainda pensando na definição de enquadres, Gumperz ([1982] 2002:21) observa que “a interpretação de longos trechos de texto envolve, simultaneamente, o processo de informação em vários níveis de generalidade”. Isto é, a fim de determinar o que está sendo dito em determinado ponto de uma conversa, nós confiamos em esquemas ou enquadres interpretativos baseados em nossa experiência com situações similares, bem como no conhecimento lexical e gramatical. Tais enquadres nos permitem distinguir entre as opções interpretativas permissíveis. Entre outras coisas, eles também ajudam na identificação dos temas abrangentes, na decisão de qual peso conferir a um segmento particular de mensagem e na distinção de pontos-chave da informação qualificada ou subsidiária.

### **3.1.2. Pistas de contextualização**

As pistas de contextualização (Gumperz, 1982) lidam com as possíveis ambigüidades de um enquadre. A avaliação do papel dos fatores prosódicos na condução de interações conversacionais, por exemplo, é um elemento que pode esclarecer alguns aspectos que envolvem a ambigüidade do enquadre.

Gumperz (1982[2002]) acredita que as pistas de contextualização ajudam os participantes a situarem o enquadre da interação. Através das pistas, os participantes identificam o tipo de atividade em que se encontram, o que não determina o significado “simplesmente restringe as interpretações, canalizando as inferências de forma a *ressaltar* ou tornar relevantes certos aspectos do conhecimento prévio e diminuir a importância de outros.” (Gumperz, 1982 [2002]: 152).

As pistas de contextualização são sinais transmitidos pelo falante e interpretados pelo ouvinte compostos por “constelações de traços presentes na estrutura de superfície das mensagens.” (Gumperz, 1982) Para o autor, estes traços permitem que os participantes identifiquem qual a atividade que está ocorrendo, como o conteúdo semântico deve ser entendido e como cada elocução se relaciona com o que a precede ou a sucede.

As pistas de contextualização “aparecem sob várias manifestações, dependendo do repertório lingüístico, historicamente determinado, de cada participante.” (Gumperz, 1982[2002]:152). Funcionam no âmbito relacional das interações, ou seja, não são usadas nem interpretadas literalmente e a conscientização pelos participantes acerca delas é, na maioria das vezes, inexistente.

Embora sejam portadoras de informação, seus significados são expressos como parte integrante do processo interativo e dele são dependentes. Ao contrário de palavras cujo significado pode ser discutido fora de contexto de ocorrência, os significados das pistas de contextualização são implícitos (...) o valor sinalizador depende do reconhecimento tácito desse significado por parte dos participantes (Gumperz, 1982:152/153).

### 3.1.3. Estratégias de envolvimento

O conceito de *envolvimento conversacional* diz respeito a forma dos interagentes sinalizarem, através de estratégias verbais e não verbais como a repetição, as imagens, os detalhes e o riso, o entendimento das metamensagens transmitidas no ato de suas contribuições interacionais (Tannen, 1989).

Para Gumperz (apud Tannen, 1989) o envolvimento conversacional indica a habilidade de inferência dos falantes e, ao mesmo tempo, estabelece a expectativa dos interagentes quanto às suas participações. Todas as participações na interação são ativas, tanto a do falante como a do ouvinte. Trata-se de uma co-construção de metamensagens feita a partir da participação de todos os participantes envolvidos na interação.

Tannen (1989) acrescenta que o ato de ouvir inclui traços do ato de falar e vice-versa, postulando que o ato de ouvir é um empreendimento ativo que requer uma interpretação comparada àquela associada à fala, e a fala, por sua vez, requer simultaneamente a projeção do ato de ouvir (Tannen, 1989:12).

Para a autora, o envolvimento e a coerência são resultados de um discurso que alcança o significado pretendido. Apoiada na terminologia de Bateson (1972), sugere-se que o envolvimento “envia a metamensagem de *rapport* entre os comunicadores



que, desta forma, experimentam que compartilham convenções comunicativas e habitam o mesmo mundo de discurso”<sup>13</sup>(Tannen, 1989:13).

As estratégias de envolvimento são as forças básicas no discurso conversacional, além de envolverem o falante ao ouvinte, envolvem também os participantes à interação. É através de contribuições para a construção do significado que falantes e ouvintes passam a ser participantes do discurso e criam, assim, um envolvimento emocional entre si e com o discurso.

Adotamos as estratégias de envolvimento analisadas por Tannen (1989), a saber, as repetições, o diálogo construído, e as imagens e detalhes. Acreditamos que se tratam de estratégias presentes também no discurso do humor e percebemos que operam como elementos fundamentais na co-construção do humor.

Em relação à repetição, Tannen identifica quatro fins para os quais ela pode servir, são eles: a produção, a compreensão, conectividade e a interação.

Quanto à produção, as repetições funcionam como um recurso para a produção de trocas conversacionais mais amplas a partir da perspectiva do falante. Ao produzirem material para trocas conversacionais, as repetições também permitem que a conversa ocorra automaticamente, sem silêncios. A sua característica automática dá tempo aos falantes de formularem seus enunciados e, além disso, permite que eles dêem continuidade à conversa sem maiores esforços.

Quanto à compreensão, na perspectiva do ouvinte, as repetições funcionam dando ao discurso um caráter “semanticamente menos denso” (Tannen, 1989), ou seja, a comunicação de menos informação e a repetição da mesma dá tempo ao ouvinte de absorver aquilo que está sendo dito.

Em relação à conectividade, Tannen se apóia em Halliday e Hassam (1976), postulando que as repetições são elementos de coesão, ou seja, demonstram como novos enunciados estão ligados ao discurso anterior e como as idéias estão relacionadas entre si. Além disso, não funcionam como ênfase, necessariamente, elas contribuem para o ponto da questão.

---

<sup>13</sup> It sends a metamessage of rapport between the communicators, who thereby experience that they share communicative conventions and inhabit the same world of discourse (Tannen, 1989:13).

As repetições, a partir do ponto de vista da interação, são responsáveis por atingir objetivos sociais ou, simplesmente, funcionam como elementos que gerenciam a conversa. Algumas de suas funções incluem tomar e manter o piso conversacional ou funcionar como elementos do discurso de humor e brincadeira que demonstram a apreciação de uma boa piada ou brincadeira.

Tannen dá exemplos de situações de humor que ocorrem a partir da repetição de um mesmo padrão sintático por mais de um participante da interação. Num dos exemplos, um participante se vale do mesmo padrão sintático formulado por um participante anteriormente para converter uma construção comum em uma construção estranha (Tannen, 1989:63). Além disso, Tannen exemplifica também como uma repetição fonológica pode funcionar como estratégia de envolvimento que visa à construção ou apreciação do humor na interação.

Outra estratégia de envolvimento presente no discurso do humor é o diálogo construído. A fala reportada que dá voz a personagens não necessariamente presentes na interação ocasiona a imaginação de uma cena e, conseqüentemente, funciona como fonte de emoção e envolvimento no discurso. Para Tannen,

a construção de diálogo cria envolvimento por conta dos seus efeitos rítmicos, sonoros e internamente avaliativos. O diálogo permite que falantes e ouvintes criem os seus entendimentos a partir de suas próprias associações. (...) Esta participação ativa na construção do significado contribui para a criação de envolvimento, portanto, o entendimento no discurso é, em parte, emocional<sup>14</sup> (Tannen, 1989: 133).

No discurso de humor o diálogo co-construído parece funcionar como elemento que evidencia a presença e o envolvimento dos participantes no enquadre de brincadeira. Tanto a fala reportada como a narrativa são elementos que evidenciam a co-construção do humor no diálogo. Na fala reportada, a imagem e a emoção a ela associada funcionam como resultado que leva ao envolvimento. Na construção de narrativas, o envolvimento se mostra presente a partir das colaborações de mais de um participante da interação. O diálogo co-construído, assim como as demais

---

<sup>14</sup> Constructing dialog creates involvement by both its rhythmic, sonorous effect and its internally evaluative effect. [Dialog] enables listeners (or readers) to create their understandings by drawing on their own history of associations. (...) This active participation in sensemaking contributes to the creation of involvement. Thus understanding in discourse is in part emotional (Tannen, 1989:133).

estratégias de envolvimento, ocorre em consonância com outras estratégias como repetições e imagens e detalhes.

A mesma lógica aplicada ao diálogo construído se aplica às imagens como elementos que evidenciam e constroem o envolvimento. A partir de detalhes na construção de imagens, os participantes são remetidos a cenas que desencadeiam emoções e entendimento, estabelecendo e garantindo, desta forma, o envolvimento conversacional.

Tannen acredita ainda que embora as imagens construídas e mantidas pelo ouvinte possam ser diferentes daquelas imaginadas pelo falante, elas ainda assim são mais convincentes e memoráveis do que proposições abstratas (Tannen, 1989: 137).

O detalhe parece, a priori, funcionar como uma forma de autoenvolvimento do falante com o que está sendo dito, mas, ao mesmo tempo dá autenticidade ao relato e, dessa forma, o ouvinte tem a impressão de que aquela informação transmitida é verdadeira e, conseqüentemente, confere seu envolvimento com a interação.

O detalhe também está diretamente ligado ao grau de intimidade entre falante e ouvinte. Para Tannen, é na troca de detalhes aparentemente irrelevantes sobre o dia-a-dia que se transmite a metagemagem de intimidade e carinho (Tannen, 1989:149).

### **3.2. Análise da Conversa**

Apresentamos, nesta seção, a perspectiva da Análise da Conversa juntamente com as noções de par adjacente e organização de preferência.

A Análise da Conversa desenvolve-se a partir de uma vertente crítica à teorização e metodologia da Sociologia no final dos anos 60 nos Estados Unidos. Ainda não preocupada com a conversa, esta crítica torna-se uma área de estudos, denominada etnometodologia e tem como seu marco fundador a publicação do livro *Estudos sobre Etnometodologia* (1967) de Harold Garfinkel. A etnometodologia se preocupa em abordar as atividades e circunstâncias práticas e o raciocínio sociológico prático desenvolvido pelos atores no curso de suas atividades cotidianas. Entende-se que a realidade social é construída pelos atores sociais em ação na prática do dia-a-dia. O pesquisador se interessa pelos métodos ou procedimentos presumidamente

compartilhados que são necessários para produzir o tipo de ordem demonstrada por qualquer atividade.

Por ser considerada desorganizada e agramatical, a conversa cotidiana foi evitada como objeto de estudo da lingüística por muitos anos. É somente na década de 70 com os sociólogos Sacks, Schegloff e Jefferson que ela se torna um objeto próprio de estudo. Apesar de não ser o objeto de interesse principal de Sacks, Schegloff e Jefferson, a conversa mundana é adotada como seu objeto de estudos por ser “socialmente organizada, não meramente em termos de quem fala com quem e em qual língua, mas como um pequeno sistema de ações face a face mutuamente ratificadas e governadas ritualmente, um encontro social” (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1973: 697).

Os autores postulam que as premissas básicas da conversa são: (1) a troca de turnos ocorre ou ao menos ocorre, (2) na maioria das vezes um falante fala de cada vez, (3) ocorrências de mais de um falante ao mesmo tempo são comuns, mas breves, (4) transições entre turnos sem pausa ou sobreposição são comuns. Juntamente com transições com pequenas pausas e sobreposições compõem a vasta maioria das transições, (5) a ordem dos turnos não é fixa, varia, (6) o tamanho dos turnos não é fixo, varia, (7) o tamanho da conversa não é especificado previamente, (8) o que é dito pelas partes não é especificado previamente, (9) a distribuição relativa dos turnos não é especificada previamente, (10) o número de participantes pode variar, (11) a conversa pode ser contínua ou descontínua, (12) técnicas de alocação de turnos são obviamente utilizadas, um falante que detém o piso conversacional pode selecionar o próximo ou o próximo pode se auto-selecionar, (13) várias unidades de turnos são empregadas, por exemplo, podem ser turnos de uma única palavra ou sentenciais e (14) existem mecanismos de reparo que lidam com erros e violações na troca de turnos (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1973: 700-701).

Quanto à área de estudos, para Taylor & Cameron, a Análise da Conversa é uma extensão da aplicação dos métodos originalmente etnometodológicos ao estudo de um domínio analítico: a interação conversacional.

Os atores seguem regras interacionais porque estão cientes das conseqüências interacionais que podem causar ao não fazê-lo: eles sabem que qualquer que seja a forma que ajam, serão “cobrados pelos seus interagentes. As regras não guiam ou determinam seu comportamento, ao contrário, elas modelam as expectativas do que seria considerado “normal”, ou seja, um comportamento do qual não se esperaria uma justificativa<sup>15</sup> (Taylor & Cameron, 1987: 105 [trad. minha]).

De acordo com Psathas (1995) as premissas básicas da análise da Conversa são: (1) a ordem é produzida ordenadamente, (2) a ordem é produzida pelas partes na situação, ou seja, é situada e ocasionada, (3) as partes se orientam a partir da ordem criada, (4) a ordem é repetível e recorrente, (5) a descoberta, descrição e a análise da ordenação produzida são tarefas do analista, (6) questões como frequência e abrangência de um fenômeno particular devem ser postas de lado no intuito de descobrir, descrever e analisar as estruturas, a maquinaria, as práticas organizadas, os procedimentos formais, a forma como a ordem é produzida e (7) estruturas de ação social podem ser descritas e analisadas em termos formais, ou seja, estruturais, organizacionais, lógicos, consistentes e abstratos e sem que se leve em conta o conteúdo ou tópico da elocução.

A idéia é pegar seqüências singulares de conversas e desmembrá-las de forma a encontrar regras, técnicas, procedimentos, métodos, aforismos (...) que podem ser usados para gerar as características regulares que encontramos nas conversas que examinamos. (Sacks, 1984).

Os analistas da Conversa abordam o estudo da conversa como uma forma de ação social através de uma análise sistemática do que as pessoas fazem com a linguagem nas diferentes situações (Duranti, 1997). Estabelecendo que a conversa seja organizada sequencialmente, Sacks, Schegloff e Jefferson (1978) introduzem alguns conceitos que ajudam a ampliar os estudos da linguagem. Entre eles, os pares adjacentes e a noção de preferência.

---

<sup>15</sup> Actors follow interactional rules because they are aware of the interactional consequences of not doing so: in particular, they know that however they act will be held reflexively accountable by their co-interactants. The rules do not guide, or determine, their behavior; rather, they shape their expectations of what would be “normal”, i.e. what would be without need of special accounting (Taylor & Cameron, 1987:105).

### 3.2.1. Pares adjacentes

O par adjacente é uma extensão da noção de atos de fala sugerida por Austin e Searle. A Teoria dos Atos de Fala toma como unidade de análise os atos produzidos pelos falantes isoladamente, ao passo que os pares adjacentes são unidades mais complexas de análise e por isso, a sua análise nos oferece uma percepção maior daquilo que a fala *faz* a partir do que é dito e de como é a reação do ouvinte.

Sacks, Schegloff e Jefferson iniciam a discussão sobre pares adjacentes postulando que o par adjacente consiste em sequências que tenham as seguintes características: (1) duas elocuições, (2) posicionamento adjacente dos componentes das elocuições e (3) diferentes falantes produzindo cada uma das elocuições (Schegloff e Sacks, 1973: 238). E, em relação a estas sequências estes autores acreditam que suas características são:

(4) uma ordem relativa das partes (a primeira parte do par precede a segunda parte do par) e (5) relações discriminativas (o tipo de par do qual a primeira parte é um membro, é relevante para a seleção dentre segundas partes do par)<sup>16</sup> (Schegloff e Sacks, 1973: 238 [trad. minha]).

Uma regra básica quanto à operação dos pares adjacentes, segundo Schegloff e Sacks, é que dada a produção de uma primeira parte do par, assim que houver um possível reconhecimento de completude desta parte, o falante deve parar de falar e um próximo falante deve começar e produzir uma segunda parte do tipo de par do qual o primeiro é membro.

Levinson (1983) é outro autor que se interessa pela análise da Conversa e leva em conta a noção de pares adjacentes. A adjacência é uma das características dos pares adjacentes criticadas pelo autor, para ele, a questão fundamental dos pares adjacentes é a noção de relevância condicional e não a imediata sequencialidade do par. Apoiado nos termos sugeridos por Schegloff (1972), acredita que a adjacência rigorosamente imediata é um requisito muito forte, sugerindo então que possam existir sequências inseridas entre os pares adjacentes.

---

<sup>16</sup> (4) relative ordering of parts (i.e. first pair parts precede second pair parts), and (5) discriminative relations (i.e. the pair type of which a first pair part is a member is relevant to the selection among second pair parts) (Schegloff & Sacks, 1973: 238).

O que faz de duas partes do discurso um par adjacente não é uma regra de formação do tipo que especifica que uma pergunta precisa de uma resposta para que conte como um discurso bem formado, mas sim a construção de expectativas específicas que devem ser atendidas pela segunda parte do par a partir do que foi dito pela primeira parte do par (Levinson, 1983).

Acreditamos também que a relevância condicional é condição essencial no que diz respeito aos pares adjacentes. Entendemos que é a partir desta relevância que a primeira parte de um par estabelece as opções para as segundas partes. E, acima de tudo, entendemos que um par adjacente possuiu informação suficiente para estabelecer um enquadre conforme sugere Duranti (1997):

Acreditamos, portanto, que um par adjacente, de modo geral, proporciona um enquadre. Isso é importante, não apenas para os etnógrafos como participantes – observadores interessados em entender as ações constituídas pela fala de seus sujeitos, mas é, também, uma ferramenta fundamental que os próprios participantes usam para interpretar as ações uns dos outros. (Duranti, 1997:10).

### **3.2.2. Organização de preferência**

A noção de preferência é um conceito desenvolvido por “caracterizar eventos conversacionais nos quais linhas de ação alternativas, mas não equivalentes, estão disponíveis para os participantes, podendo ser preferidas ou despreferidas.” (Atkinson & Heritage, 1984, Oliveira, 1996). Sua importância reside no fato de como são feitas as respostas a determinadas ações e, também, como, numa conversa, se alcança o entendimento intersubjetivo.

Dando continuidade às pesquisas de Sacks, Pomerantz (1975) estuda o ato de concordar ou discordar de avaliações e postula que

Quando concordâncias são requeridas a partir de avaliações iniciais, discordâncias que são proferidas são regularmente feitas em turnos e seqüências que exibem as seguintes características: (1) a inclusão de componentes de atraso prévio à discordância como silêncios, prefácios de hesitação, pedidos para clarificação e/ou (2) a inclusão de componentes de discordância mitigados, ou seja, concordâncias parciais/discordâncias parciais. Estas duas características – o atraso dos componentes da ação a ser proferida e/ou a produção mitigada de componentes da ação – são

parcialmente constitutivas da organização de turnos/seqüências associadas a ações despreferidas<sup>17</sup> (Pomerantz, 1975 [1984]: 75 [trad. minha]).

Brown & Levinson (1987) também tratam do conceito de preferência associando marcas linguísticas como pausas e mitigadores a formas não-preferidas e o texto não-marcado a forma preferida, ou seja, um texto direto com menos material linguístico. No entanto, quando se pensa no contexto em que ocorre a interação, percebemos que a oposição marcado/não-marcado não é suficiente para explicar e categorizar o que é preferido ou não-preferido.

Muitos teóricos que trabalham com conceitos da análise da Conversa, entre eles, Brown & Levinson (1983) acreditam que o conceito de preferência não deve ser interpretado como uma preferência pessoal, subjetiva ou psicológica, mas sim como um conceito técnico que se refere às características de seqüências e organização dos turnos conversacionais. No entanto, Taylor & Cameron (1987) identificam analistas da Conversa como Owen (1983) e Heritage (1984) que reconhecem que a diferença entre seqüências preferidas e despreferidas não pode ser reduzida, simplesmente, a distinções nas suas formas estruturais. Para Taylor & Cameron (1987) “tem sido aceito, cada vez mais, que a preferência não pode ser puramente um conceito estrutural, mas deve, para que se evite incoerência, ser re-interpretada a partir de uma explicação funcional<sup>18</sup>.”.

Ao relacionar o conceito de preferência ao modelo teórico da Polidez proposto por Brown & Levinson, Oliveira (1996) traz para a análise de cartas empresariais de pedido a preocupação com a face na decisão de optar por uma resposta preferida ou despreferida. Levando em conta três variantes, a saber, o poder, a distância social e a

---

<sup>17</sup> When agreements are invited by initial assessments, disagreements that are proffered regularly are performed in turns and sequences that exhibit the following features: (1) the inclusion of delay devices prior to stated disagreements like silences, hesitating prefaces, requests for clarification, and/or (2) the inclusion of weakly stated disagreement components, that is, partial agreements/partial disagreements. These two features – delaying the stated components of an action being performed, and/or producing weakly stated components of that action – are partially constitutive of turn/sequence organizations associated with dispreferred actions (Pomerantz, 1975 [1984]).

<sup>18</sup> Thus, more and more, it is being accepted that preference cannot be a purely structural concept but must, to avoid incoherence, be re-interpreted under a functional explanation (Taylor & Cameron, 1987:113).



estimativa de ameaça associada a um determinado ato numa dada situação e numa dada cultura, Oliveira confirma a tendência da Análise da Conversa alegando que “recebem o status de atos preferidos aqueles que não implicam risco de ameaça à face” (Oliveira, 1996:267). Mas, a autora infere “que a variação estrutural está relacionada à necessidade ou não de trabalho de elaboração da face” (Oliveira, 1996:267). Oliveira faz a seguinte consideração:

considera[mos] simplista a oposição preferidos x não-preferidos, quando aplicada a pedidos. Para dar conta da organização de cartas empresariais de pedido, foi necessário admitir que há diferentes graus de preferência e de não-preferência. (Oliveira, 1996:279).

Atkinson e Heritage (1984), assim como Oliveira (1996), sugerem que as características associadas à produção de atos preferidos e despreferidos podem informar e ser informadas através da lógica das considerações de *face* nos níveis de forma e uso (Atkinson & Heritage, 1984).

Na análise do gerenciamento de conflitos no Procon, Arruda & Divan (2006), apoiados em Gruber (1998), percebem que, apesar da discordância ter sido descrita como uma ação conversacional despreferida por exibir características estruturais como hesitações e prefácios de mitigação, neste tipo de sequência, a discordância parece ser a ação preferida e, portanto, a organização de preferência como um todo parece não ser operativa em sequências de conflito deste tipo (Arruda & Divan, 2006).

Lau, Rosane & Ostermann (2005), ao analisarem as interações no telemarketing ativo de cartões de crédito, concluem que a rejeição tanto pode vir atenuada – principalmente com justificativas – como pode também, ser proferida no formato de respostas preferidas, ou seja, sem atrasos, hesitações, atenuadores ou justificativas. Conforme as autoras, “Tais resultados levam a crer que, possivelmente, a rejeição de produtos oferecidos por telefone possa não ser, culturalmente, uma resposta despreferida de fato” (Lau, Rosane & Ostermann, 2005).

Boyle (2000) também critica a postura de Brown & Levinson quanto à noção de preferência, sugerindo que as formas despreferidas são duas formas diferentes que só serão entendidas como uma quebra de expectativa (ou como despreferidas) de

acordo com o conhecimento indexical do contexto co-construído pelos participantes. (Boyle, 2000:589). Entendemos o conhecimento indexical mencionado por Boyle como pistas interacionais que levam à identificação do enquadre situacional.

A distinção entre um ato preferido e um despreferido não é trivial, é necessário que se examine a natureza situacional da interação. Na análise das palestras de Sacks (1992a, 1992b), Boyle identifica que o autor concebe os conceitos de relevância condicional e preferência a partir da reportabilidade e da ausência percebida.

Heritage (1984) explica a reportabilidade de que se vale Boyle (2000) concentrando-se apenas em perguntas, ofertas, convites e pedidos. Para Heritage (1984), estes são atos que não projetam a aceitação e a recusa como respostas equivalentes. Assim como uma pergunta projeta a ocorrência relevante de uma resposta, a oferta ou o convite projetam a ocorrência relevante da aceitação. E, assim como a falta de uma resposta acarreta a reportabilidade, não responder afirmativamente a um convite também é um ato que demanda reportabilidade.

Heritage (1984) explica que, ao fazer um convite ou uma pergunta, os falantes se comprometem com uma variedade de informações e crenças acerca de si mesmos, dos seus participantes e da interação. Uma recusa pode ameaçar estas crenças e, conseqüentemente, ameaçar a face do falante e/ou sua relação com o outro participante.

A reportabilidade funciona como mecanismo que transmite ao que foi dito a qualidade de “não-culpa”, quando associada à recusa, ela é usada para “não implicar a falta de vontade de aceitar o que foi oferecido, ou seja, funciona como mecanismo para não ameaçar a face de nenhuma das partes na interação nem da relação entre elas” (Heritage,1984:271).

Uma vez entendido o que Boyle quer dizer com reportabilidade, identificamos que, para o autor, o ato preferido é visto, mas não percebido, ou seja, ocorre naturalmente e de acordo com as expectativas dos interlocutores. É uma ação esperada, não levanta questionamentos e, portanto, não requer reportabilidade. O ato

despreferido, por outro lado, é aquele que quebra a expectativa do interlocutor, é visto, percebido, reportável e pode ser sancionável ou não<sup>19</sup>.

O sistema que determina o uso de sequências preferidas e despreferidas envolve também o outro, aquele a quem o enunciado é dirigido. Aquele que emite um enunciado preferido ou despreferido tem que fazer um monitoramento cuidadoso acerca daquilo que seria a expectativa de quem o ouve. O seu enunciado só será confirmado como preferido ou despreferido depois da reação do ouvinte, ou seja, a percepção de um ato só se dá a partir do momento em que há uma falha de se prover uma resposta de acordo com a expectativa existente. “É justamente a falha que ilumina a existência de uma gama de atos esperados e é nesse momento que se percebe que a pessoa não está agindo como deveria estar.” (Boyle, 2000:593).

Sustentando a crítica à Levinson e sugerindo que os conceitos de reportabilidade e ausência percebida podem prover um critério claro e compreensivo de preferência, Boyle acredita que:

os conceitos de marcado/não-marcado e a frequência de ocorrência são aspectos da organização de preferência, mas o conceito só pode ser completamente entendido a partir da noção de reportabilidade e seu papel de alcançar o entendimento intersubjetivo, mostrando que os indivíduos determinam se um ato é preferido ou não-preferido através do seu conhecimento dos detalhes locais da constituição da ação (Boyle, 2000: 601).

---

<sup>19</sup> Preferred: seen but unnoticed. Dispreferred: seen, noticeable, sanctionable or not sanctionable (Boyle, 2000).