Pressupostos teóricos

Este capítulo apresenta as considerações relacionadas ao inglês como língua franca, sendo esse o tipo de encontro estudado. Logo após, apresenta algumas considerações relacionados ao evento de fala estudado, o encontro de serviço. Em seguida, são apresentados os pressupostos da interação face-a-face que norteiam relevantes para este estudo, tanto teoricamente, quanto metodologicamente.

2.1

Língua Franca – Inglês

O termo língua franca vem do árabe “lisan-alfarang”, uma língua intermediária usada pelos falantes do árabe com os viajantes da Europa ocidental. Seu significado foi mais tarde expandido para descrever a língua do comércio, tendo a estabilidade como característica principal, não deixando espaço para uma variante individual (House, 2003). Essa definição parece não se aplicar a situação atual de uma língua franca, pois ela serve não somente para transações comerciais; sua estabilidade é dúbia e a variante individual parece ter ganhado bastante espaço nesse âmbito. Hoje, uma língua franca é flexível e expansiva dentro de diversos domínios e seu uso não está restrito a propósitos específicos.

Qualquer língua natural ou artificial pode ser caracterizada como uma língua franca, desde que sua característica primordial seja seu uso entre falantes de diferentes línguas nativas. Uma língua franca é vista como um veículo de comunicação entre falantes que não possuem a mesma L1, pois esses falantes não compartilham nem a mesma forma linguística, nem dividem a mesma experiência cultural (Seidlhofer, 2005). Uma língua franca funciona como uma ferramenta de comunicação, sem a necessidade de atribuir elementos culturais (House, 2003).

Ou seja, acredita-se que uma língua franca possua vida própria, pois ela não é a L1 de ninguém.

Jenkins (*apud* Seidlhofer, 2005) reconhece que, no caso do inglês, uma língua franca e uma língua mundial fazem parte do mesmo fenômeno, pois essas duas variáveis se referem a falantes que “são membros de uma comunidade internacional que têm a responsabilidade de ‘transformar’ seu mundo linguístico” (p. 48).

O inglês como língua franca (ELF) se difere do inglês nativo por não ser uma língua para propósitos específicos, assim como era o *pidgin*, por exemplo. Essa é uma língua que tem uma grande escala linguística e funcional e serve de língua de contato entre pessoas que não possuem a mesma L1, cultura e que escolheram o inglês como a língua de veículo para comunicação (House, 2003).

Cook (1993, *apud* House, 2003) diz que um falante de inglês como língua franca deve ter o que ele chama de multicompetência, ou seja, “um estado de mente distintivo, diferente do estado final de conhecimento da competência que um falante nativo monolíngue possui. O foco aqui é a posse de um ou mais conjuntos de conhecimento linguístico e sociocultural em um e no mesmo indivíduo, mais no uso da língua do que no desenvolvimento e aquisição e nas funções sócio pragmáticas da escolha linguística” (p. 558).

Observa-se que a situação formal e pragmática é requisitada aos falantes da língua que está sendo usada. Quando se trata de uma língua franca, há uma dificuldade em estabelecer prioridades, pois as interações é que demandarão dos usuários da língua em questão (seja o inglês, ou qualquer outra língua) os elementos primordiais para que a comunicação tenha sucesso.

Quando se tem uma comunicação em que os participantes são todos não nativos, usando uma língua franca então, a forma linguística sob essa perspectiva vai somente até o ponto em que o falante a usa para se fazer compreendido; “não há uma consistência na forma que vá além do nível do participante, cada combinação de participantes parece negociar e governar suas próprias variedades do uso de língua franca em termos de níveis de proficiência, uso de code-mixing, nível de pidginização, etc” (Andersen, 1993, *apud* House, 2003, p. 557).

Uma língua franca pode ser classificada pela sua flexibilidade. Seus ingredientes mais importantes são: “negociabilidade, variabilidade em termos de proficiência do falante e abertura para integração de formas de outras línguas”

(House, 2003). Um falante de LF é multicompetente, pois possui uma série de conhecimentos linguísticos e socioculturais diversificados. A sua forma variável possibilita uma língua que é ativamente negociada pelos participantes.

Assim, uma comunicação em língua franca se difere de outras formas de comunicação intercultural. Seus participantes são representantes de suas culturas nativas, além de serem representantes de sua cultura individual. Uma comunicação em que o inglês como língua franca é usado incluirá a interferência de diferentes línguas e culturas: 1) da sua língua materna; 2) da variante inglesa adquirida/aprendida; 3) de outras línguas que o falante possa ter conhecimento.

As habilidades ao se aprender uma língua franca, no caso inglês, estão relacionadas a alguns pontos, como: fazer ajustes com seus interlocutores para facilitar a compreensão e ter contato com os diferentes sotaques e a prática de gêneros discursivos (resumos, e-mails, notas, etc).

No item a seguir, são apresentadas as teorias que conceituam um evento de fala e as características que definem um encontro de serviço.

2.2

Tipo de atividade: Encontro de serviço

A noção de atividade está fundamentada nas primeiras considerações de jogos de linguagem propostos por Ludwig Wittgenstein, em *Investigações Filosóficas* ([1953]1994). Em sua primeira obra, *Tractatus Logico-Philosophicus* ([1928]1994), o autor entendia a linguagem como uma estrutura básica e de forma lógica. Já na sua segunda fase, a linguagem é entendida como jogos múltiplos e multifacetados. Em *Investigações*, o significado não é mais estabelecido pela relação com os fatos, e sim, pelos diferentes contextos e situações em que tais expressões são empregadas. Ou seja, a mesma expressão linguística poderá adquirir significados diferentes em diferentes contextos. E nas palavras de Wittgenstein: “o significado de uma palavra é seu uso na linguagem” (*apud* Marcondes, 1997, p. 270). Como aponta Marcondes (1997, p. 271): “o significado passa a ser visto assim como indeterminado, só podendo ser compreendido através da consideração do jogo de linguagem, o que envolve mais do que a simples análise da expressão linguística como tal”.

A visão dos jogos de linguagem se caracteriza pela pluralidade e diversidade, e, sendo a linguagem uma prática social concreta, seu dinamismo faz com que as atividades surjam, desapareçam e/ou se modifiquem. “Os jogos de linguagem se constituem a partir de regras de uso – de caráter convencional, pragmático – que determinam nos contextos dados o significado que as expressões linguísticas têm” (Marcondes, 1997, p. 271).

Em relação às proposições de Wittgenstein, Levinson (1992), atenta para o fato de que um jogo de linguagem não providenciará a intuição presente no significado parcial das sentenças independentes das ocasiões em que serão usadas. Levinson diz que os participantes dependem “tanto do significado das palavras que servem para diferenciar uma elocução, quanto de um possível papel que as elocuições podem ter em um jogo” (p. 68).

Partindo dessas questões, Levinson define atividade de fala como

“qualquer atividade cultural reconhecida, sendo ou não uma atividade coextensiva com um período de fala ou que essa fala ocorra de fato. A noção de atividade de fala se refere a uma categoria fuzzy, em que os membros de foco são objetivamente definidos, socialmente construídos, ligados, e com restrições nos participantes, cenário, etc, mas acima de tudo, em contribuições que são permitidas” (p. 69).

No que tange a categoria fuzzy, a atividade de fala é assim definida por não se saber, como exemplifica o autor, se a atividade inclui uma conversa ou uma piada. O que definirá a atividade é a intuição dos eventos sociais que pode ser estabelecida de duas formas: a atividade totalmente pré-preparada ou uma atividade sem um script prévio.

Levinson também discute a proposição de Hymes sobre o modelo de etnografia da fala, em que são abordadas as diferentes atividades em que a fala é usada, com a sugestão de oito variáveis em que cada atividade deve ser descrita: cenário, participantes, objetivos, ações, tom, canal/meios, normas e gênero. Em relação a essa categorização, Levinson (1992) escolhe fazer uma divisão diferente com o foco na estrutura do evento em questão e o estilo em que é conduzido. Assim:

“[os] elementos da estrutura de uma atividade incluem sua subdivisão em um número de sub-partes ou episódios e dentro de cada sequência pré-estruturada que possa ser requerida pela convenção, as normas que governam a alocação de turno no momento da fala. Também pode ser que haja restrições pessoais e os papéis que eles possam tomar no lugar e no tempo em que a atividade possa estar acontecendo. Também pode haver restrições abstratas mais estruturais, estando ligadas a coesão de tópico e a adequação funcional da contribuição da atividade” (p. 70-71).

Diferentemente do que foi proposto por Hymes, Levinson tem interesse na estrutura das atividades e levanta a seguinte questão: “de que maneira as propriedades estruturais de uma atividade restringem a contribuição verbal que pode ser feita a partir deste ponto?” (p. 71).

Para o autor, há no mínimo quatro abordagens principais no estudo de inferência no discurso, mas para os propósitos deste trabalho, somente duas serão apresentadas. A primeira abordagem de grande relevância é a de Grice, proposta em *Lógica e Conversação* (1982). Grice tenta isolar as tentativas de cooperação que posicionam a fala em diferentes situações. As tentativas de preservação têm tal impacto que as violações dão ênfase às inferências que as preservariam. Em relação às máximas de Grice, Levinson (1992) aponta que há atividades em que a quebra das máximas é esperada, ou seja, nem todas as atividades são cooperativas. Então, o autor propõe que o emprego das máximas seja: 1) flexível, diferenciando os graus de aplicações e fazendo os ajustes necessários nas implicaturas; e 2) considerado como próprios de contexto não marcado. A segunda abordagem a ser apresentada é da *Análise da Conversa Etnometodológica*, que enfatiza as informações estruturais da organização conversacional.

Levinson (1992) fala de jogos de linguagem em dois níveis: 1) a atividade de fala determina o papel que a linguagem irá desenrolar; e 2) há estratégias particulares e procedimentos na atividade em questão. Para o autor, os tipos de atividade de fala desempenham um papel central no uso da linguagem através da restrição do que é considerado como contribuição permitida para cada atividade e da ajuda para determinar que tipos de inferências serão feitas para aquilo que está sendo dito.

Levinson (1992) apresenta dois pontos que considera relevantes para as atividades de fala. Primeiramente, ao focar a inferência como atividade específica, o autor leva em consideração as dimensões estruturais, estilísticas e interacionais do uso da língua. Segundamente, o autor discute a favor de um enquadre que abarque a intenção do falante e o design da audiência, em que a atividade de fala poderá restringir o que pode ser considerado como contribuição permitida e ajudará a determinar que tipos de inferências poderão ser feitas para o que está sendo dito.

Em relação à inferência como atividade específica, Sarangi (2000) aponta que “as restrições e demandas do jogo, embora não estejam restritos a uma regra de códigos, se impõem naquelas pessoas – e naquelas pessoas sozinhas – pois elas têm um *feeling* pelo jogo, sentimento esse que, para a necessidade imanente do jogo, estão preparadas para percebê-las e dar continuidade” (p. 5).

Em relação à restrição das contribuições permitidas, Sarangi (2000) aponta para o fato de que os participantes não se comportarão como críticos ao não serem capazes de dizer o que pretendem e quando pretendem. O que existe nesta situação é uma conotação das máximas de Grice em ação; e esse comportamento cooperativo pode ser visto como uma forma de ‘habitus’ – uma maneira de agir e interagir.

Sarangi (2000), além de abordar o conceito de atividade de fala, também inclui os tipos de discurso. Ele define atividade de fala (um encontro de serviço, uma consulta médica) como um meio que caracteriza cenários e o tipo de discurso é que caracteriza as formas da fala (como falar de um problema). Assim, ele sugere que as duas classificações “se (re)configurem de várias maneiras e, ambos, participantes e analistas, precisam estar sensíveis a esse hibridismo interacional” (p. 2).

Segundo Sarangi (2000, p. 6-7), apesar da atividade de fala possuir um caráter categórico, isso não significa que ela possua fixidez e rigidez. Uma atividade pode ser definida e redefinida a partir do que os participantes trarão para a situação em termos de estilos de discurso e expectativas sobre uma atividade. Essas características podem ser observadas no encontro estudado nesta pesquisa: o encontro de serviço.

O encontro de serviço é uma forma de relação institucional presente na sociedade moderna (principalmente urbana) e tem uma constância na vida dos

indivíduos. Lovelock & Wright (2001, *apud* Reis, 2004) buscam definir o termo “serviço” como uma ação/desempenho que é oferecido por uma parte a outra. Segundo os autores, este tipo de encontro é caracterizado por um “período de tempo de interação, presencial ou à distância, entre cliente, serviço e funcionário” (*apud* Reis, 2004, p. 54). Este serviço pode ser considerado de alto e baixo contato (interações face-a-face ou à distância).

Uma característica fundamental apontada por Reis (2004, p. 54) é a inseparabilidade. Nesta atividade de fala, cliente e atendente precisam estar envolvidos no momento da realização do serviço. Esta atividade de fala parece ter um procedimento de interação previamente estabelecido, com características convencionais, definindo, então, a partir deste ponto, uma situação temporária.

O encontro de serviço requer que os participantes se encaixem, no mínimo, em dois papéis: o prestador de serviços (atendente) e o cliente. Neste encontro, os participantes devem estar engajados em uma atividade de cooperação, solidariedade e negociação em busca de um consenso para a resolução da operação em questão.

Há algumas expectativas em relação aos papéis que os participantes exercem durante um encontro de serviço. De acordo com estas expectativas, a função dos atendentes parece ser a de oferecer um serviço de qualidade, eficaz e que satisfaça a necessidade de seus clientes (Merrit, 1978, Kutz & Clow, 1998 *apud* Reis, 2004, p. 62). Já em relação aos clientes, as expectativas parecem estar em torno das informações/ações que estes precisam expor para que os atendentes possam prosseguir com suas operações. Ou seja, parte do desempenho do atendente depende da quantidade/qualidade de informações para estes passadas. As informações precisam conter o que Grice (1982) já afirmava com suas máximas em “Lógica da Conversação”: relevantes, claras, verdadeiras, breves e necessárias. Essas máximas são fundamentais para que haja, ao menos, sucesso no ponto de partida da interação. Entende-se, aqui, como sucesso da interação, a formação do processo do pedido: cliente apresenta sua questão/problema/pedido e recebe em retorno a aceitação ou recusa da ação.

Desta forma, Reis (2004) resume em três as características que precisam estar presentes no encontro de serviço (p. 65):

- (a) Os participantes devem projetar os papéis de atendentes e clientes durante toda a interação;
- (b) A interação deve, obrigatoriamente, ser conduzida em um ambiente institucional pré-determinado; e
- (c) A interação deve acontecer, estritamente, em torno de um ou mais objetivos institucionais.

Com a presença dessas características há um aumento da possibilidade desse tipo de encontro ser bem-sucedido através da realização dos objetivos.

No próximo item, são apresentados os pressupostos relacionados à interação face-a-face de destaque para esta pesquisa.

2.3

A perspectiva interacional da conversa

2.3.1

A situação negligenciada

Em “Situação Negligenciada”, Goffman (2002) alerta aos estudiosos da área algo que ele considerava como “negligenciado”, tanto nos estudos sociolinguísticos variacionistas, quanto nos estudos que focavam a forma linguística: a *situação social* nos encontros face-a-face. Segundo Goffman, esta situação social emerge

“[em] um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento, qualquer lugar em que um indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os outros que estão ‘presentes’, e para quem os outros indivíduos são acessíveis de forma semelhante. (...) [e a] qualquer momento em que dois ou mais indivíduos se encontram na presença imediata um do outro e dura até que a penúltima pessoa tenha se retirado” (p. 17).

A visão de um estudo da linguagem voltado para a fala-em-interação proporciona uma abertura para a investigação da relação entre linguagem e sociedade “a partir do uso da fala em contextos interacionais específicos” (Gago,

2002, p. 10). Ou seja, o significado em questão passa a ser situacional, sendo menos dependente do código (de informações linguísticas propriamente ditas) e passa a ter a função “do que foi dito por quem, quando, com que propósito, e para quem endereçava em seu discurso” (Gago, 2002, p. 11).

De acordo com Goffman (2002), “em um nível de análise, o estudo de turnos de fala e de coisas ditas durante o turno de alguém são parte do estudo da interação face-a-face. A interação face-a-face tem seus próprios regulamentos; tem seus próprios processos e sua própria estrutura, e elas não parecem ser de natureza intrinsecamente linguística, mesmo que frequentemente expressos por um meio linguístico” (p. 20). Com a perspectiva situacional claramente exposta por Goffman, segue uma outra perspectiva situacional utilizada neste trabalho, que é defendida pela Análise da Conversa Etnometodológica, tópico a seguir.

2.3.2

Análise da Conversa Etnometodológica (ACE)

A Análise da Conversa Etnometodológica (ACE daqui em diante) tem como seu representante/fundador Harvey Sacks, que encarou este estudo como base para uma ciência observacional da sociedade (Stubbe et. al 2003, p. 353). Esta corrente possui um grande marco em termos de publicação: a “Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa”, de Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974]2003).

Esta proposta visa “a articulação dos métodos de ação social humana segundo a perspectiva dos participantes dessa ação” (Garcez, 2008, p.21). Interesses como descrições linguísticas e foco central na linguagem não são bases de estudos para a ACE. A ACE propõe um estudo em que a ação social humana está situada no espaço e em tempo real. A partir desta perspectiva, é possível uma análise em que os procedimentos usados pelos participantes são descritos, sejam eles para a produção do próprio comportamento ou para entender e/ou lidar com o comportamento dos outros na interação em questão.

A ACE rejeita o modelo típico de comunicação descrito através do envio-recebimento de mensagens. Ela está preocupada em como os participantes co-constroem e organizam informações em uma fala-em-interação. A ACE está

orientada a descobrir, descrever e analisar ocorrências usadas pelos participantes em uma fala-em-interação para alcançar suas ações sociais cotidianas.

As pessoas usam a linguagem e formas de conduta para fazer coisas e são tomadas como fazendo coisas (Schegloff, et. al, 2000). Essas ações não se referem às ações físicas, e sim àquelas que são alcançadas durante a fala-em-interação. O entendimento dessas ocorrências só pode ser compreendido através de análises em que os participantes em uma fala-em-interação implementam durante uma conversa; “contribui para o nosso entendimento de como usamos a linguagem (...) trata-se de um empreendimento calcado eminentemente sobre a observação, o registro e a transcrição de dados empíricos em fala-em-interação situada no tempo e no espaço de ocorrência natural” (Garcez, 2008, p.22).

Nas palavras de Garcez (2008):

“(...) a ação humana é necessariamente co-construída e intersubjetiva por natureza. Disso decorre que, para produzir a sua elocução a cada dado momento, o participante de fala-em-interação precisa fazê-lo de tal modo que revele seu entendimento do que foi dito e do que foi feito anteriormente, e assim de novo a cada turno subsequente (...) ao que os participantes estão demonstrando uns para os outros. Primeiramente, isso diz respeito ao modo como estão entendendo os sentidos e os significados referenciais do que o outro disse; mas, sobretudo, diz respeito a como estão revelando o seu entendimento do que o outro acabou de fazer” (p.24-25).

2.3.2.1

Sequencialidade, troca e gerenciamento de turnos

As seqüências são de grande importância para a ACE. Cada elocução é considerada como um passo de uma atividade em construção. Um dos focos de análise desta corrente se baseia em como as interações se desdobram ao decorrer das ações de diferentes participantes. A seqüencialidade é um constituinte central da ação social. Ela informa como as pessoas agem umas com as outras socialmente: “os participantes se organizam para agir mediante o uso da

linguagem nas contingências do espaço e do tempo físico real, já que não é possível falar ao mesmo tempo (...)” (Garcez, 2008, p. 28).

A noção de sequência está ligada ao fato de que as ações construídas durante uma fala-em-interação, pelo uso da linguagem, são organizadas em sequências e são produzidas por diferentes participantes. Cada participante, ao produzir sua elocução, leva sempre em consideração o que foi dito anteriormente e o faz de forma ordenada. Essa noção não é somente uma sucessão de elocuições, mas também uma sucessão de falantes. Repare que, para que ocorra esta sucessão “é preciso que haja alguma maneira de organizar a alternância de interlocutores na vez de falar (...) [levando em consideração que] a noção de sequência, em seu cerne, [possui] dois elementos: (1) elocuições produzidas sucessivamente e (2) alternância (ordenada) dos participantes na vez de tomar a palavra” (Lodder, Salimen e Muller, 2008, p. 40 e 41).

Ao se falar de sequencialidade, não se trata simplesmente de apresentar que uma fala-em-interação é composta por elocuições que agem em sucessões, assim como seus participantes. Trata-se da sequência de turnos, que mostram que as elocuições estão sempre conectadas ao que foi dito previamente; e como bem explicam Lodder, Salimen e Muller (2008): “as elocuições de participantes de uma interação não são produzidas desordenadamente, cada um dizendo o que quiser e quando quiser (...) há um ordenamento sequencial, em que cada nova elocução constrange de certo modo as ações pertinentes a seguir, na medida em que cria expectativas sobre a ação que será produzida pelo interlocutor (...) [Sendo assim] as ações vem em pares, os quais denominaram pares adjacentes” (p. 44).

Os pares adjacentes fazem parte de uma sequencialidade, assim como toda a fala-em-interação. Sua estrutura básica é composta por (Psathas, p. 18):

1. No mínimo, dois turnos;
2. No mínimo, duas partes;
3. O primeiro par é produzido por um falante;
4. O segundo par é produzido por outro falante;
5. As sequências são em turnos seguidos²;

² Sacks (1992, apud Lodder, Salimen e Muller, 2008, p. 49) observa que “há sequências mais longas do que duas elocuições”, as quais ele chama de sequências inseridas.

6. As duas partes estão relativamente ordenadas, fazendo com que a primeira pertença à classe da primeira parte de um par, e o segundo pertença a classe da segunda parte de um par;
7. As duas sequências estão discriminadamente ordenadas; a classe de um par em que o primeiro é um membro é relevante para a seleção entre as segundas partes de um par;
8. Os dois pares estão em relação da relevância condicional, em que o primeiro estabelece o que acontecerá com o segundo, e o segundo depende do que ocorreu no primeiro.

A primeira parte de um par determinará a segunda parte de um par. A partir do momento em que a primeira parte ocorre, há seleções do que seria possível ocorrer como segunda parte do par; há uma expectativa em relação à segunda parte de um par – por mais que ela não ocorra, ou ocorra tardiamente, como é o caso das sequências inseridas entre os pares. Assim, nas palavras de Sacks (1992, *apud* Lodder, Salimen e Muller, 2008, p. 45): “há uma coisa que vem em primeiro lugar e uma coisa que vem em segundo lugar”. Ou seja, os pares adjacentes se compõem com uma primeira parte do par e uma segunda parte do par. Como exemplos, pode-se ter: pergunta/resposta, pedido/ aceitação ou recusa, etc.

Como toda sequência implica em uma troca de turnos, observe agora algumas implicações para a troca de turnos.

As trocas de turnos são feitas, geralmente, a partir do que o falante corrente produz de relevante para o seu turno e projeta para o turno seguinte. A ação em questão depende do contexto imediato de produção: os participantes tomam como referência a sequência da fala-em-interação para tomarem o turno. Por isso, a perspectiva de uma interação é co-construída naquela situação interacional imediata; uma de suas características mais importantes é a combinação de ser livre de contexto e de ser sensível ao contexto.

Segundo Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974]2003), deve haver algum aparato formal que seja livre de contexto e ao mesmo tempo sensível ao contexto local: “a organização para a tomada de turnos ‘para a’ conversa (...) parece ter um tipo apropriado de abstração geral e um potencial de particularização local” (p. 14).

Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974]2003, p. 14-15) apresentam um modelo que acomodaria as trocas de turnos:

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 por vez são comuns, mas breves;
4. Transições (de um turno para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições;
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 previamente especificada;
8. O que cada um diz não é previamente especificado;
9. A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada;
10. O número de participantes pode variar;
11. A fala pode ser contínua ou descontínua;
12. Técnicas de alocação de turno são obviamente usadas. Um falante corrente pode selecionar um falante seguinte (como quando ele dirige uma pergunta à outra parte) ou as partes podem se auto-selecionar para começarem a falar;
13. Várias ‘unidades de construção de turnos’ são empregadas; por exemplo, os turnos podem ser projetadamente a ‘extensão de uma palavra’ ou podem ter a extensão de uma sentença;
14. Mecanismos de reparo existem para lidar com erros e violações da tomada de turnos; por exemplo, se duas partes encontram-se falando ao mesmo tempo, uma delas irá parar prematuramente, reparando, assim, o problema.

Esse modelo é um conjunto básico de regras que orienta a construção dos turnos, alocando o turno seguinte e minimizando pausas e sobreposições. Para o presente estudo, as regras que estão em evidência são: 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 de cada vez são comuns, mas breves; e 4) a fala pode ser contínua ou descontínua.

Observe que esse modelo apresenta duas características fundamentais: ele é um sistema de gerenciamento local, como também é um sistema gerido interacionalmente. Por gerenciamento local entende-se que:

1. “O sistema lida com uma única transição de cada vez e, assim, com apenas os dois turnos que uma única transição une; isto é, ele aloca apenas um único turno por vez;
2. O turno único que ele aloca em cada ocasião de sua operação é o turno seguinte;
3. Embora o sistema lide com apenas uma única transição por vez, ele lida com as transições:
 - (a) Abrangentemente – isto é, ele lida com quaisquer das possibilidades de transição cujo uso ele organiza;
 - (b) Exclusivamente – isto é, nenhum outro sistema pode organizar transições independente do sistema da tomada de turnos; e
 - (c) Serialmente, na ordem em que elas aparecem – através do seu relacionamento com o turno seguinte” (Sacks, Schegloff e Jefferson, [1974]2003, p. 49).

Ou seja, um sistema de gerenciamento local permite que o tamanho e a ordem dos turnos sejam ali gerenciados. Ela é realizada através de um conjunto de regras que determinam a ordenação dos turnos através das contribuições das partes envolvidas.

De acordo com os autores, quando eles dizem que o sistema é gerido interacionalmente, eles se referem ao princípio mais geral que rege as interações conversacionais: o ajuste ao interlocutor. Essa característica está ligada à “enorme quantidade de aspectos nos quais a fala de uma das partes em uma conversa é constituída ou projetada de modo que exibem uma orientação e sensibilidade ao(s) outro(s) específico(s) que é/são co-participantes” (Sacks, Schegloff e Jefferson, [1974]2003, p. 51).

Em relação ao gerenciamento de turnos, Ford e Thompson (1996) apresentam possíveis ferramentas que auxiliam os participantes para a troca de

turnos. Segundo elas, há três possíveis ferramentas de auxílio: a sintática, a entonacional e a pragmática. Sobre a completude sintática, elas consideram que uma elocução está sintaticamente completa quando, no contexto da fala-em-interação, esta pode ser interpretada como completa, sem levar em consideração a entonação ou algum aspecto interacional. O ponto de completude sintática pode ser uma palavra, uma frase ou uma sentença.

A ferramenta entonacional pode ser percebida através de pausas, aceleração ou desaceleração de sílabas, assim como a extensão prosódica de sílabas. Já a ferramenta de completude pragmática ainda permanece provisional e intuitiva. Ela pode ser abordada em termos locais e globais. Em se tratando da pragmática local, as autoras defendem que há pontos em que o falante pode alcançar turnos mínimos, como com o uso de continuadores para mostrar interesse e compreensão. Esse tipo de completude pragmática é tomado como mínima, pois, a princípio, há somente o monitoramento da fala, sem interesse de tomada do piso conversacional.

A questão do piso conversacional pode ser observada nos turnos de sobreposição. Esses turnos podem indicar competição ou não pela tomada do piso. Observe, no próximo item, os conceitos que norteiam os estudos das sobreposições.

2.3.2.2

Sobreposições

Os casos de sobreposições parecem despertar grande interesse de estudiosos da área. Para os fins desta pesquisa, o embasamento teórico será feito acerca das teorias apresentadas por Jefferson (1981, 1984, 1986) e Schegloff (2000). Schegloff (2000) apresenta ferramentas para a administração das sobreposições, como também o conceito das sobreposições identificadas como não problemáticas (foco nesta pesquisa).

Jefferson, em seus estudos sobre sobreposições (1981, 1984, 1986) notou que os casos de sobreposições nem sempre ocorrem pela fala de “pessoas não escutando umas as outras”, mas, segundo a autora, parecia mais uma questão de “atenção refinada”. Ela observou que os casos de sobreposições apresentavam

evidências de ordem. Seu principal interesse era mostrar que, em um aparente caos de uma fala com sobreposições, os participantes podem localizar pontos fixos que ordenam a fala.

Assim, Jefferson (1984) classificou as sobreposições *onset* em três tipos: de transição, de reconhecimento e de progressão.

As sobreposições de transição *onset* dizem respeito ao monitoramento, orientação e ação do recipiente/próximo até a chegada do ponto em que haverá a completude sintática da elocução, ou seja, em um possível lugar para a transição de turnos; lugar em que a transição pode e deve ocorrer.

O recipiente/próximo falante inicia seu turno em um ponto em que é considerado perfeito para o final de um turno. O ponto em que o recipiente/próximo falante inicia seu turno é, segundo Jefferson, perfeitamente propício, dentro de seus direitos e obrigações de um recipiente/próximo falante. Também, assim como o recipiente/próximo falante, o falante corrente está no direito de continuar seu turno.

Mesmo com a regra de “não interrompa”, o que não é característica deste tipo de sobreposição, parece não haver nenhuma regra que defina quem continua falando e quem deve parar. A resolução deste problema será desenrolada ao longo da interação e através de elementos contextuais na interação.

O segundo tipo de sobreposição caracterizado por Jefferson (1984), o de reconhecimento *onset*, está relacionado com a orientação do recipiente/próximo falante para a adequação, mais do que para a completude sintática. Mesmo que uma elocução não esteja completa, o que está sendo dito já parece estar disponível para o próximo falante. Assim, próximo falante inicia seu turno a partir deste ponto.

Este fenômeno pode ser dividido em dois tipos: a) *Item-target onset*, em que o alvo do recipiente/próximo é um item, uma palavra, etc; e 2) *Thurst-projective onset*, em que o foco parece ser o senso geral do que está sendo dito na fala em andamento. Nessas categorias, o recipiente/próximo falante pode começar o turno seguinte antes mesmo que o lugar de transição seja atingido, mas a partir do entendimento do que será dito em seguida (palavra ou sentido geral).

O terceiro e último tipo de sobreposição *onset* é o de progressão. Aqui, o recipiente/próximo falante está sendo orientado e agindo para o próximo

movimento da elocução em andamento que, em algum momento, aparecerá um problema na sua progressão em direção à completude e à adequação.

Resumindo, as sobreposições de transição *onset* focam na completude sintática do turno; as sobreposições de reconhecimento *onset* têm seu foco voltado para a adequação do que está sendo dito; e as sobreposições de progressão *onset* estão focadas no desenrolar da ‘conversa’. Cada uma dessas classificações identifica os lugares em que o recipiente/próximo falante pode iniciar seu turno. A observação da ordem nas sobreposições retira esse fenômeno da esfera do ‘não sistemático’ e o leva para uma esfera da sistematicidade, “perfeitamente propício, razoável, legítimo, etc” (Jefferson, 1984, p. 38).

A grande contribuição para o fenômeno da tomada de turnos veio com a publicação de Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974]2003). A tomada de turno é uma ferramenta organizacional que permite que os participantes estruturem e co-construam suas comunicações falando um de cada vez, no meio de sobreposições, pausas, lapsos, etc. Não importa a quantidade de sobreposições encontradas em uma comunicação, pois, mesmo assim, a fala parece ser co-construída com as bases de uma comunicação em que um fala de cada vez (Schegloff, 2000, p. 3.).

Esta co-construção torna-se explícita por alguns motivos já mencionados anteriormente. Um deles é a brevidade de uma sobreposição. Ou seja, por mais que ela ocorra, ela não dura por muito tempo. Assim, pode-se retomar o que foi previamente dito sobre o que orienta uma fala-em-interação: a troca de turnos. Quando uma sobreposição ocorre, ela só termina porque um ou mais participantes pararam de falar, cedendo o turno somente para um participante.

Para uma melhor compreensão das ocorrências das sobreposições, Schegloff (2000) apresenta como essas ocorrem e são resolvidas (p. 11):

- (a) A maioria das sobreposições ocorre rapidamente;
- (b) Algumas sobreposições duram por um período considerável;
- (c) Muitas sobreposições são lugares de dificuldades e perturbações na produção da fala-em-interação;
- (d) Uma discussão satisfatória da administração das sobreposições pelos participantes na fala-em-interação deveria prover um tratamento da ocasião singular e individual pelos participantes e, ao mesmo tempo,

deveria ser compatível com as observações das sobreposições, tais como as formuladas acima;

- (e) Por causa da produção, registro e administração das sobreposições há o envolvimento de certas facetas da troca de turnos. O envolvimento com as sobreposições deve ser feito de maneira sistemática e relacionada com o processo da organização da troca de turnos.;
- (f) Como a organização da troca de turnos como um todo é parte de uma infraestrutura em que todos os interesses e preocupações devem ser atingidos, a administração das sobreposições resolve as anomalias da troca de turnos e, também, acomoda os interesses interacionais da não-troca de turnos que possa estar nesta troca;
- (g) Em geral, o tratamento das sobreposições deve ser compatível com o que já está estabelecido na organização da troca de turnos na conversa: parcialmente administrado, localmente desdobrado e administrado em um *recipient-designed* e sensível interacionalmente (Schegloff, 2000, p. 10. *apud* Sacks, Schegloff e Jefferson, [1974]2003).

A partir desta visão, Schegloff (2000) faz a seguinte pergunta: será que há alguma ferramenta para a administração dessas sobreposições? Schegloff foca sua atenção na busca de uma ferramenta que explique a administração das sobreposições durante a fala. Mas, antes desta busca, ele deixa bem claro que certos tipos de sobreposições não são considerados problemáticos. Esses tipos de sobreposições são de extrema valia para este trabalho. Vale ressaltar que, apesar do artigo ser de extrema valia para os estudos das sobreposições, somente serão considerados e utilizados como pressupostos os casos apontados como não problemáticos pelo o autor.

Observe as ocorrências apresentadas por Schegloff (2000, p. 5):

1. “Terminal overlaps” (sobreposições terminais) – um falante começa seu turno a partir do que ele considerou ser o final do turno do falante anterior;
2. Continuadores (uh huh, mm hm, etc) – recipiente/próximo falante mostra que ele compreende o falante corrente e que o turno deste falante não está completo. Esses continuadores são uma alternativa

para uma série independente e competitiva da fala. Os continuadores não mobilizam práticas especiais para a administração da fala simultânea;

3. Vários fenômenos que podem ser classificados como “acesso condicional para o turno”, em que um falante de um turno que não está completo produz para outro uma oportunidade de início de turno, como por exemplo: a procura de palavras, uma elocução com uma construção colaborativa. Aqui, ao “falarem juntos”, os participantes não indiciam qualquer competição ou problema; e
4. Coro – atividade que é tratada pelos participantes como algo a não ser realizado em série, um depois do outro, mas simultaneamente. Exemplos: risadas, cumprimentos coletivos, despedidas etc.

Nos casos citados não parece haver alternância ou competitividade pelo piso conversacional, mas parecem casos de questões permissivas, como nas sobreposições com os continuadores. Nesses contextos, a administração de sobreposições pode ser melhor compreendida como uma prática ordenada da produção que contará com uma produção simultânea apropriada.

As sobreposições ocorrem em lugares relevantes ou em lugares não relevantes para a transição de turnos. As sobreposições que ocorrem em lugares relevantes para a transição de turnos têm como pistas elementos como pausas, completude sintática, entonação, adequação de conteúdo entre outras. Esse lugar é interpretado pelo ouvinte/próximo falante como uma possibilidade de tomada de turno sem que o turno corrente seja prejudicado. Ou seja, aqui, não há espaços para interrupções, pois se há a possibilidade de se criar um novo turno, não parece ser o objetivo do ouvinte/próximo falante interromper o turno corrente.

As sobreposições que ocorrem em lugares não relevantes para a tomada de turno não devem sempre ser classificadas como interrupções. Os participantes de uma fala-em-interação nem sempre estão interessados na interrupção do turno corrente ou querem que sua comunicação aconteça no meio do turno de outro.

No capítulo que se segue, são apresentadas as ferramentas metodológicas utilizadas neste estudo.