

5

Lugar de ocorrência de sobreposições

Neste capítulo, será analisado o fenômeno da sobreposição, considerando-se a sua localização em lugares relevantes ou não relevantes para a transição de turnos e seus impactos no piso conversacional. As análises das sobreposições são feitas de acordo com suas ocorrências nos encontros de serviço analisados sendo apresentadas nos movimentos de abertura, estabelecimento e reposta ao pedido e fechamento.

5.1

Sobreposições em movimento de abertura

Devido a sua natureza, a abertura de uma interação não parece ser um lugar propício para a ocorrência de sobreposições, principalmente aquelas em que há uma competição pelo piso conversacional. A abertura de uma interação permite dois tipos de ocorrências: 1) turnos que podem ser realizados em série, um após o outro; e 2) turnos que podem ser realizados simultaneamente, já que não há uma preferência de quem deve iniciar o cumprimento da interação. Em relação a esse último, o tipo de sobreposição que pode ser encontrado em uma abertura é aquele denominado por Schegloff (2000) como não problemático: o coro.

De fato, este tipo de sobreposição ocorre em um dos quatro casos estudados. Observe o excerto1.

Excerto 1 – Encontro de serviço: impressão de endereço

- | | | |
|---|----|--|
| 1 | S1 | <1>hello.</1> |
| 2 | S2 | <1>hello.</1><L1ger> gruess gott {hello/dis}</L1ger> |
| 3 | S1 | yeah this is my passport <8> er (you) </8> have ordered a room a new room for me |

Nesta interação, S1 é identificado como cliente e S2 como atendente. Observa-se que o cumprimento que inicia a interação é realizado em coro e em inglês. Mas, mesmo assim, S2, após o turno sobreposto, novamente cumprimenta o cliente (S1) em alemão (sua L1). O motivo da repetição do cumprimento é desconhecido. O que se pode dizer sobre ele é que pode ter havido uma necessidade de resposta à primeira parte do par sem que essa resposta ocorresse em um turno de sobreposição.

Na próxima seção, são analisadas as sobreposições que ocorrem durante o estabelecimento e compreensão do pedido.

5.2

Sobreposições em movimento de estabelecimento e resposta ao pedido

A grande maioria das sobreposições ocorre no movimento de estabelecimento e resposta aos pedidos dos encontros de serviço analisados. É nesta seção que os participantes estabelecem e esclarecem seus pedidos, tiram suas dúvidas, solucionam os problemas previamente apresentados e atendem ou não aos pedidos. Quando há a não realização dos pedidos, esta está relacionada a não habilitação das atendentes para tal e/ou por encontrarem problemas nos processos dos clientes que impedem a realização imediata do pedido. Vale ressaltar que, apesar da não resolução imediata, as atendentes fornecem direções que os clientes devem seguir para que seus pedidos possam ser解决ados.

As sobreposições encontradas no movimento de estabelecimento e resposta ao pedido são classificadas e categorizadas de duas maneiras: as que ocorrem em lugares relevantes para a transição de turnos e as que ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos. Dentre essas duas macro categorias, foram encontradas outras características que montam padrões ou singularizam situações.

As análises das sobreposições serão feitas de acordo com suas ocorrência nos encontros estudados, a fim de proporcionar melhor compreensão e acompanhamento das situações analisadas.

O primeiro encontro de serviço a ser analisado relata o pedido de prorrogação da estadia na Áustria. Os participantes são aqui identificados como S1 (cliente) e S2 (atendente).

As duas primeiras sobreposições que aparecem estão no início do procedimento para uma possível solução do pedido.

Observe.

Excerto 2 – Encontro de serviço: Prorrogação de estadia na Áustria

- | | | |
|----|----|--|
| 1 | S1 | hello. |
| 2 | S2 | <L1ger>(gruess gott) {hello/dis} </L1ger> (1) |
| 3 | S1 | e:r i want to (.) prolong to: stay. (3) until two thousand six (2) |
| 4 | S2 | until the end of june or until the end of december. two thousand and six. = |
| 5 | S1 | = september <un> x.</un> (1) |
| 6 | S2 | so just one year. |
| 7 | S1 | yes just one year. (226) {S2 works on the computer, calculates something; very loud background noises} |
| 8 | S2 | have you paid another deposit in [place1] ? (1) |
| 9 | S1 | e:rm deposit? |
| 10 | S2 | mhmm (.) <1> i guess you paid </1> another one in [place1] . (.) |
| 11 | S1 | <1><un>xxx </un></1> |
| 12 | S1 | Mhm |
| 13 | S2 | e:rm (1) you paid four hundred euro as (.) reservation <8> deposit </8> to our office. (.) |
| 14 | S1 | <8>yes </8> |
| 15 | S2 | hh and did you pay (.) to <loud> [PLACE1] </loud> another deposit? (3) |

Sobre a primeira sobreposição, <1> (turnos 10 e 11), é possível dizer que ela ocorre em lugar relevante para a transição de turnos, pois o turno 10 é iniciado com uma elocução de acompanhamento do que está sendo dito, seguido de uma micro pausa. Apesar do turno 11 não ter sido transcrito devido a não

compreensão, percebe-se que, de acordo com os turnos subsequentes, o piso conversacional não foi tomado, ele ainda pertence à S2 (atendente).

Nos turnos 13 e 14 (sobreposição <8>), o fenômeno se repete com algumas características adicionais. O lugar pode ser considerado relevante para a transição devido às suas condições sintáticas. Ao sobrepor o turno corrente logo após a palavra ‘reservation’, o próximo falante percebe que as informações até ali dadas são suficientes para que seu turno se inicie. Pode-se dizer que há, aqui, um caso de sobreposição *Thurst – projective onset*. O cliente (S1, turno 14), ao estabelecer seus objetivos anteriormente e reconhecer a parte da elocução anterior a sua sobreposição, já é capaz de tomar como conhecidas as informações anteriores e iniciar seu turno. Nota-se que, mais uma vez, não há tomada do piso conversacional, ele continua a ser da atendente. Neste trecho, S2 (atendente) faz perguntas com o objetivo de esclarecer a situação de S1 (cliente) e resolver o problema em questão.

O próximo excerto analisado se situa em um momento de esclarecimento e troca de informações.

Observe.

Excerto 3 – Encontro de serviço: Prorrogação de estadia na Áustria

- | | | |
|----|----|--|
| 21 | S2 | that's s- you- er your booking started i:n september
two thousand and three |
| 22 | S1 | oh no no no. |
| 23 | S2 | And |
| 24 | S1 | e:rm |
| 25 | S2 | now <2> you would like- </2> |
| 26 | S1 | <2>OCTOBER .</2> (1) october. (3) {S2 looks the date up} |
| 27 | S2 | no in september. |
| 28 | S1 | .(but erm) booked october |
| 29 | S2 | you're booked from september. (2) |
| 30 | S1 | a:nd. |
| 31 | S2 | i think there was a problem e:r with your visa. (.) but then you even have to pay the rent (.) for september i guess. (6) do you remember you- the last time you |

came to our office was because (.) hh erm (.) we sent you an invoice for the rent of september. because [place1] hh <3> asked you fo:r </3> for the rent of september.

A sobreposição encontrada no excerto 2 ocorre em um lugar não relevante para a transição de turno, pois após a palavra ‘now’, não há nenhum indício de que o turno estava completo. Aqui, há também um caso de *Item – target onset*, apesar dessa classificação ser um pouco fechada. Ela pode ser considerada um *Item – target* se a palavra ‘now’ é tomada como referência – e que de fato é a referência para o turno sobreposto. Mas também não se pode deixar de lado o fato de que a discussão de quando a reserva tinha sido feita é iniciada algumas linhas antes, ou seja, um caso de *Thurst – projective*, o que já dava pistas para a possível ocorrência da troca de turnos, consequentemente, da sobreposição. Em relação ao piso conversacional, este permanece com a atendente, já que é ela quem busca por informações para dar seguimento ao procedimento.

No excerto 4, observa-se mais três sobreposições (<3>, <4> e <5>) que ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos.

Exceto 4 – Encontro de serviço: Prorrogação de estadia na Áustria

- 31 S2 i think there was a problem e:r with your visa. (.) but then you even have to pay the rent (.) for september i guess. (6) do you remember you- the last time you came to our office was because (.) hh erm (.) we sent you an invoice for the rent of september. because [place1] hh <3> **asked you fo:r </3>** for the rent of september.
- 32 S2 <3>**no no no:**</3>
- 33 S1 no. from from (142) {S2 works on her computer; after about a minute, she asks a colleague in german a question, high level of background noise}
- 34 S2 <smacks lips>here your <spel> i d </spel> (300) {S2 works on her computer, conversations in german can be heard in the background} e:r my colleague will just check (.) fo:r because (.) we somehow used a part of the deposit for the rent (.) for september. and she will check it now. (1) so it will just take a few minutes. (2)
- 35 S1 mhm (5) but e:r (.) two two thou- (.) two thousand

- three?
- 36 S2 Mhm
- 37 S1 i was e:rm (.) e:rm working (.) i:n tokyo
- 38 S2 Mhm
- 39 S1 er unti:l (.) thirtieth (.) of (1) september (.) and (as) (.) in september i send (.) you: the messa:ge (.) from japan to here
- 40 S2 mhm (1) that you **<4> were </4>**
- 41 S1 **<4>erm </4>** that (.) i have a: (.) certification? (1)
- 42 S2 that you're going to: to start
- 43 S1 yes from **<5> from october.</5>**
- 44 S2 **<5>booking from october on.</5>** (.) i think you're right i just want to check it =
- 45 S1 = yes =

Na sobreposição <3>, o piso conversacional continua com a atendente (S2). Nesta sobreposição, há mais um fenômeno encontrado: a sobreposição *onset* de progressão. Esse tipo de sobreposição surge quando há algum indício e/ou problema em relação à completude sintática e à adequação do conteúdo no que está sendo dito. No turno 32, de sobreposição, S2 (cliente), ao perceber que teria que pagar pelo aluguel referente ao mês de setembro, toma o turno a fim de esclarecer o mal-entendido que já vem sendo percebido por ele desde o turno 22. A partir do turno 32, inicia-se uma sequência de esclarecimento em relação ao mês em que o cliente iniciou o pagamento do aluguel, com a ocorrência de mais duas sobreposições.

O esclarecimento de informações iniciado no turno 32 abrange as sobreposições <4> e <5>. Neste momento, pode-se dizer que nenhum dos dois participantes possui o piso conversacional, pois ele parece estar sendo compartilhado, turno após turno. Observe mais atentamente cada uma das sobreposições.

A sobreposição <4> parece completar o turno anterior através das pistas gerais oferecidas até esse ponto da interação. Essas pistas compõem o fenômeno *Thurst – projective onset*. Esse fenômeno pode ser assim compreendido devido ao turno seguinte (turno 42), em que, com outras palavras, S2 confirma o que foi dito no turno 41 (turno de sobreposição).

A sobreposição a seguir, <5>, apesar de também ocorrer devido a um sentido que vem sendo explicitado ao longo da interação, possui uma marca um pouco mais específica que o leva a ser considerado como um fenômeno de *Item-target onset*. Essa pista é a palavra ‘from’ antes da parte do turno sobreposto. S1, ao dizer ‘from’ antes da parte sobreposta (‘from october’), dá pista de que o próximo tópico seria o mês (‘october’). Tanto que a sobreposição é marcada por um “quase” coro (‘from october’). Após a ocorrência da sobreposição <5>, S2 (atendente) fecha seu turno com a resolução do mal-entendido ao dizer que o cliente estava certo.

No excerto 5, há quatro sobreposições: uma que ocorre em um lugar relevante e três que ocorrem em um lugares não relevantes para a transição de turnos.

Excerto 5 – Encontro de serviço: Prorrogação de estadia na Áustria

- 53 S1 e:r when should i pay? (1)
- 54 S2 you can pay it right now? (1) and (.) I just (.) or i even can phone [place1] (.) do you have one hundred twenty-five euro? here right <6> now?</6>
- 55 S1 <6>now?</6> no.
- 56 S2 because (.) at first i need (.) one hundred twenty-five and afterwards i can prolong you. so you could go (.) to a bank right now there's one on the campus {S2 points at the window} (.) o:r i give you a payment slip {S2 shows a payment slip} and you transfer it. (3)
- 57 S1 er yes.<7><un> xx </un></7>
- 58 S2 <7>you </7> prefer this. (1) so just one second (117) {S2 talks to a colleague in german for some time} okay you don't have to pay anything for september. you're right. (.) i'm sorry for this mistake. (10) {S2 asks her colleague something in german}
- 59 S1 did you correct? (.)
- 60 S2 par<1>don?</1>
- 61 S1 <1>did you </1> did you correct? (1) e:r <2> with the </2> rent?
- 62 S2 <2>e:rm </2> (.)
- 63 S2 what do you mean? =

- 64 S1 = the re- the rent? (.)
 65 S2 yes everything is okay (.) right now. i just will e:rm (.) will phone [place1] if they have a deposit of you (.) then you don't have to come back with the confirmation of [place1] . (1) that's the last one. (96) {S2 works on the computer, talks to a colleague in german and briefly talks on the phone} so as soon as i (.) receive (.) this amount on our account (.) i'm sending you a confirmation to your email address. (1) for the prolongation until the end of september two thousand and six. (1)

As primeiras duas sobreposições (<6> e <7>) ocorrem sem que haja a tomada do piso conversacional; ele continua com a atendente. Já nas sobreposições seguintes, <1> e <2>, o piso é compartilhado entre os participantes.

A sobreposição <6> ocorre em um lugar não relevante para a transição de turno e é feita em coro. Essa sobreposição apresenta o fenômeno *Item – target onset*, localizado nos turnos 54 e 55 (<6>). A atendente usou uma expressão fixa para sugerir que o cliente poderia fazer o depósito do restante da taxa a ser para naquele momento. A pista foi localizada a partir da expressão incompleta ‘right now’. O fato de ‘right now’ ser uma expressão fixa propiciou aos participantes uma oportunidade de reprodução em coro através da pista das palavras ‘here right’.

A sobreposição <7> ocorre em um lugar relevante para a transição de turnos e é assim classificada devido a sua completude sintática. Apesar do turno sobreposto ser incompreensível, a elocução ‘er yes.’ indica que há um lugar que propicia a troca de turnos.

No turno 59, inicia-se mais um procedimento de esclarecimento em relação a correção da informação que a atendente possuía (considerada como errônea). Neste trecho, ocorrem mais duas sobreposições em lugares não relevantes para a troca de turnos, com o compartilhamento do piso conversacional. Na sobreposição <1>, além das características já citadas, encontra-se o fenômeno do *Item – target onset*. S1 (cliente) parece reconhecer as três primeiras letras da palavra enunciada pela a atendente, ‘par<1>don/<1>’, que seria um pedido de repetição e/ou sinal de incompreensão, repetindo, assim, sua pergunta.

Na sobreposição a seguir, <2>, a atendente dá indícios de que ainda não compreendeu o que o cliente desejava. Parece que esta incompreensão pode estar relacionada a falta de elementos na informação que está sendo dada, o que faz com que logo após a sobreposição (turno 63), a atendente refaça sua pergunta de uma forma diferente.

No excerto 6, foram encontradas quatro sobreposições, sendo que uma ocorre em um lugar relevante e as outras três em lugares não relevantes para a transição de turnos.

Excerto 6 - Encontro de serviço: Prorrogação de estadia na Áustria

- 67 S2 so hh e:rm (.) you pay this amount in the bank (.) and when I see it in our account? (.) i'm going to send (.) an a confirmation (.) to your email address
- 68 S1 ah <3> do you know my </3>
- 69 S2 <3>that confirms </3> yes i think so i should have it in the system. (.) is this the right one?{S2 points at computer} (1)
- 70 S1 yes.
- 71 S2 yeah. (.) and then you get a confirmation (.)
- 72 S1 uhu okay.<4> i </4>
- 73 S2 <4>via </4> email. (.) but (.) first i i i (.) i have er i need this amount on our account.
- 74 S1 i see.
- 75 S2 o<5>kay.</5>
- 76 S1 <5>erm </5> erm (the the) e:r (2) but including that (1) five hundred?
- 77 S2 yes. i would use the DEPOSIT you paid the four hundred euro (1) hh i would use this amount for th-for the rest of the administration fee. and then ALL admini- e:r for for each month (.) the administration fee (.) is paid until the end of september two thousand and six. so for the whole (.) period (.) and even for the prolongation. (.) then you don't have to pay anything else to [org1] . (1) okay? (.)
- 78 S1 Okay
- 79 S2 okay. here you are @@@@ (7) {S2 writes the confirmation and whispers to herself in german}

- 80 S1 and the next bank?
 81 S2 hh yes a:nd i will send you a confirmation such a
 confirmation via email.
 82 S1 i <5> see.</5>
 83 S2 <5>okay?</5>
 84 S1 okay so (i) (3) {S1 puts the form in his bag} bye-bye.

Observe, primeiramente, a sobreposição que ocorre em lugar relevante para a transição (<4>, turnos 72 e 73). Após uma elocução que indica concordância ‘uhu okay.’, S2 toma esse turno como completo e inicia o seu, o que causa uma sobreposição. S1 (cliente) oferece duas pistas que podem ter sido interpretadas como um lugar relevante para a transição: a primeira está relacionada ao conteúdo de confirmação do que havia sido dito por S2 anteriormente (turno 71) e em segundo lugar, um declínio da entonação depois de ‘okay.’. Note que nas sobreposições que ocorrem neste trecho, o piso é compartilhado, pois trata-se de um momento de ajuste de informações e esclarecimentos finais.

As sobreposições <3>, <5> (turnos 75 e 76) e <5> (turnos 82 e 83) ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos. Na sobreposição <3>, S2 (atendente) sobrepõe o turno de S1 (cliente) com uma elocução, mas ela não dá continuidade ao que foi dito. S2 parece perceber que o turno que ela sobrepuja trata-se de uma pergunta referente ao que foi dito no turno 67, em que a atendente informa que enviaria um e-mail com a confirmação do depósito. No turno 68, o cliente quer saber se a atendente possui seu e-mail, iniciando assim a pergunta sobreposta. Assim, logo após sobrepor esse início de pergunta, a atendente responde-a, não dando continuidade ao que planejava falar.

Nos turnos 75 e 76, sobreposição <5>, o turno sobreposto concorda com o que foi dito anteriormente no turno 74, onde o cliente mostra que entendeu a explicação dada pela atendente previamente. A sobreposição no turno 76 é iniciada por mais uma pergunta que o cliente tem em relação ao dinheiro, o que indica que ainda há um esclarecimento sobre o procedimento a ser seguido.

Na última sobreposição deste encontro de serviço, <5> (turnos 82 e 83), S1 (cliente) tem seu turno sobreposto por S2 (atendente). O cliente inicia sua elocução de compreensão do procedimento, quando o turno da atendente o

sobrepõe com uma pergunta para a confirmação do entendimento do cliente. Ou seja, o que ocorre aqui é um problema de *timing* entre os participantes, o que indica uma não interrupção por parte de S2.

O segundo encontro de serviço a ser analisado tem como tema o pedido de visto para os familiares (do estudante/cliente). Os participantes são aqui identificados como S1 (atendente) e S2 (cliente).

No início da interação, as sobreposições encontradas ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos e a atendente, que sobrepõe a fala do cliente, não toma o piso conversacional, ou seja, ele permanece com o cliente. O próximo trecho mostra o início em que o cliente tenta estabelecer seu pedido dando as informações necessárias para a atendente. Observe o monitoramento do atendente (linhas 5, 6, 9 e 10), inclusive com uma fala sobreposta (linha 5).

Excerto 7 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

- | | | |
|----|----|---|
| 1 | S1 | <LNger>hallo. {hello} </LNger> (1) {another service encounter can be heard in the background} |
| 2 | S2 | hello. i: want to apply: (1) for the visa of my family. |
| 3 | S1 | mhm? |
| 4 | S2 | i went to: (.) the district office an:d they <1> told me </1> that i need a letter = |
| 5 | S1 | <1>mhm </1> |
| 6 | S1 | = mhm (.) |
| 7 | S2 | that i'm living he:re and paying my: (.) <2> rent. an:d </2> |
| 8 | S1 | <2>rent. mhm </2> (1) may i have a look? |
| 9 | S2 | mhm ah ya- and this i got from (.) (they had it) {S2 gives her a paper} |
| 10 | S1 | mhm (14) {S1 looks at the paper and types on her computer} for july. for [place1] (2) |
| 11 | S2 | for? (1) |

Na primeira sobreposição, <1>, S1 dá indícios de acompanhamento do que está sendo dito por S2, sendo que o mesmo tipo de elocução ocorre logo após a continuação do turno sobreposto por S1 (turno 6, '= mhm (.')). Na sobreposição <2>, observa-se o fenômeno do coro. A ocorrência desse fenômeno pode ter sido

possibilitada pelo senso geral do que está sendo dito por S2 (cliente) até este momento na interação (linha 7), o que indica a ocorrência de uma sobreposição *Thurst – projective onset*.

No excerto 8, foram encontradas três sobreposições: uma ocorre em um lugar relevante para a transição de turno e duas ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos. Todas as três sobreposições possuem um piso conversacional que é compartilhado.

Excerto 8 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

- 14 S1 mhm and for family visa? (.) {another staff member asks S1 a question in German} (2)
- 15 S2 erm: yah for family visa but the:y the- she told me that i need only: (.) that information that i'm living he:re (.) an:d i am paying (.) it regularly. (1)
- 16 S1 i see. hh okay i will print you the: confirmation for here first.
(gap 00:02:50) {non-e; S1 occasionally talks with her colleagues in german, while she writes and prints out the confirmation for S2; her mobile phone rings and has a short telephone conversation in german; then she continues printing the confirmation}
- 17 S1 <soft>here.</soft> (.) <3> **it is** </3> the right form or?
(1)
- 18 S2 <soft><3><LNger>(danke){thank you} </LNger>
</3></soft>
- 19 S2 erm i need to <un> xx </un> (for it) (.) <4> **much**
</4>
- 20 S1 <4>**it's only-** </4> it confirms that (.) <5> **YOU** (.)
are living in </5> [place2] (.)
- 21 S2 <5>**i'm living here?**</5>
- 22 S2 from first of july (.) until the end of june this year?
- 23 S2 okay:

A sobreposição <3> ocorre em um lugar relevante para a transição de turno e pode ter sido interpretada de duas maneiras diferentes: 1) completude sintática; e 2) final de uma ação não verbal. Ao dizer ‘here.’, S1 (a atendente), dá indicações do término do seu turno pela ação não verbal realizada (entrega do

formulário), além de ser sintaticamente completa e seguida de uma micro-pausa. S2 (cliente), provavelmente interpreta ‘here.’ como o final da ação iniciada anteriormente e agradece.

As sobreposições <4> e <5> ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos. A primeira sobreposição, <4> (turnos 19 e 20), não pode ser analisada a fundo pela falta de informações necessárias. Devido a uma parte incompreensível, torna-se difícil saber que tipo de sobreposição ocorre aqui. Já a segunda sobreposição deste trecho, <5> (turnos 20 e 21), possui a característica do fenômeno *Thurst – projective onset*. O pedido que orienta este encontro de serviço gira em torno de um formulário que comprovaria a residência do cliente, documento necessário para o pedido de visto de seus familiares. Nesse trecho apresentado, o formulário é impresso e entregue ao cliente. Esse sente a necessidade de mais uma vez confirmar que esse é o formulário que apresentaria seu endereço para tais fins. Assim, logo após a elocução do atendente ‘it confirms that (.)’, ocorre uma sobreposição que completa essa elocução. Pode-se dizer que há quase um coro da palavra ‘living’.

No excerto abaixo, observa-se que as cinco sobreposições que aparecem possuem características semelhantes. Todas as cinco sobreposições ocorrem em lugares relevantes para a transição e uma das características mais importantes é a completude sintática. Observe que os termos anteriores às sobreposições oferecem pistas sintáticas indicando que os termos correntes já podem estar completos.

Excerto 9 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

- | | | |
|----|----|--|
| 25 | S2 | and i'm paying it regularly. |
| 26 | S1 | yeah. (.) |
| 27 | S2 | i'm paying it regularly. |
| 28 | S1 | because it's it's MONTHLY rent. (.) <6> this </6>
form says monthly rent. |
| 29 | S2 | <6>(erm) </6> |
| 30 | S2 | hh okay. but she was saying that er: i need it: that i am
paying it (1) |
| 31 | S1 | because erm u- er usually all the scholarship holders
erm: (.) apply for a visa with this confirmation. (.)
<fast><6> so it should be </6> enough. = </fast> |

- 32 S2 <6>okay.</6>
 33 S2 = okay =
 34 S1 = hopefully @ <7> @@ </7>
 35 S2 <7>okay.</7> so but if (.) she ask something new
 then i will again come <1> to you </1> so (1)
 36 S1 <1>okay @@ no problem.</1>
 37 S2 erm she: she told me that (.) i need confirmation? that
 i'm living he:re? that (.) and i'm paying it regularly.
 38 S1 usually it should be this one.
 39 S2 okay.<2><fast> thanks a lot </fast> thanks a lot
 </2> (.)
 40 S1 <2>okay. bye-bye.</2>
 41 S2 <soft>okay <LNger> danke {thank you}
 </LNger></soft> (3) {S2 leaves}

Outra característica comum a todas as sobreposições desta sequência é o acompanhamento e a compreensão do que está sendo dito. Os participantes, cliente e atendente, mostram o monitoramento da fala um do outro; evidência de que acompanham o que está sendo dito, dando assim, pistas de solidariedade. Ou seja cliente/atendente co-constroem seus turnos com características bem similares, o que pode ser um grande indício de cooperação.

As cinco sobreposições analisadas possuem a característica de compartilhamento do piso conversacional. Na sobreposição <6> (turnos 28 e 29), o turno de sobreposição parece indicar uma dúvida em relação ao procedimento. O que pode ser considerado como um indício desse caso é o fato do turno seguinte ainda permanecer com S2, fornecendo informações que lhe foram dadas em outra instituição.

Na sobreposição <7> (turnos 34 e 35), o turno sobreposto é de uma risada. A sobreposição ocorre logo após o início dessa risada, o que pode ter sido compreendida como o final da elocução. Na sobreposição <1> (turnos 35 e 36), S2 quer confirmar que, caso necessite de mais informações, ele poderia retornar ao local e a atendente o ajudaria com os procedimentos futuros. A atendente (S1), toma o turno de S2 completo após a elocução ‘<7>okay</7> so but if (.) she ask something new then i will again come’. Esta elocução já dá informações suficientes para a atendente entender que caso ele necessite de mais alguma coisa

ele retornaria ao escritório e a procuraria. O turno de sobreposição sobrepõe a continuação da elocução do cliente, que já havia sido compreendida pela a atendente, mostrando disponibilidade de atendimento.

Nesse encontro de serviço, foi encontrada uma sequência de sobreposições que pode estar associada ao fato de o cliente ter baixa fluência no inglês e precisar de diversos artifícios para se fazer compreender. O cliente passa quase toda a interação confirmando as conclusões que a atendente faz para compreender e esclarecer o pedido. Outra característica desse encontro de serviço é o compartilhamento e a alternância do piso conversacional. Apesar das elocuções do cliente serem curtas e de acompanhamento, elas são feitas dentro da fluência que esse possui da língua que está sendo utilizada.

Neste encontro de serviço, os participantes são identificados como cliente (S1) e atendente (S2).

O excerto 10 mostra o início da interação em que o cliente estabelece seu pedido.

Observe.

Excerto 10 – Encontro de serviço: impressão de endereço

- | | | |
|---|----|--|
| 1 | S1 | <1>hello.</1> |
| 2 | S2 | <1>hello.</1><L1ger> gruess gott {hello/dis}</L1ger> |
| 3 | S1 | yeah this is my passport <8> er (you) </8> have ordered a room a new room for me |
| 4 | S2 | <8>yeah </8> |
| 5 | S2 | Mhm |
| 6 | S1 | but e:r now i need er: the address. so can you print er the new address for me? (.) PRINT . |
| 7 | S2 | <fast>sorry.</fast> you need a confirmation or (.) just a second.<2> i just think.</2> |
| 8 | S1 | <2>mhm.</2> (22) {S2 makes a remark to the observer in german, works on the computer, then takes the passport from S1} |
| 9 | S2 | thank you s- so: (.) you're now living in: (1) [place1] = |

As sobreposições <8> e <2> ocorrem em lugares relevantes para a transição de turnos e podem ser classificadas como sendo de monitoramento, ou seja, nas duas ocorrências, os participantes demonstram que acompanham o que está sendo dito pelo outro. O uso desses continuadores indica que o recipiente (ouvinte) comprehende o que está sendo dito pelo falante corrente, como também comprehende que o turno anterior não está completo.

No excerto 11, pode-se observar as sobreposições que ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos.

Excerto 11 – Encontro de serviço: impressão de endereço

- | | | |
|----|----|---|
| 13 | S2 | and you need? |
| 14 | S1 | can you print = |
| 15 | S2 | = yah = |
| 16 | S1 | = PRINT = {S1 draws the shape of a paper in the air} |
| 17 | S2 | = m<4>hm </4> |
| 18 | S1 | <4>the </4> address for me. (1) |
| 19 | S2 | the: confirmation for your vi<5>sa?</5> |
| 20 | S1 | <5>yeah </5> yeah yeah yeah. |
| 21 | S2 | for visa. |
| 22 | S1 | yeah yeah yeah. |
| 23 | S2 | okay for the (.) for the new period from july till novem<6>ber.</6> |
| 24 | S1 | <fast><6>yeah </6> yeah yeah </fast><7> okay.
thank you very much.</7> |
| 25 | S2 | <7>okay. no problem.</7> (238) {mostly there is silence, other conversations can be heard in the background; at one point, S2 talks to a colleague in german, while she continues working on the computer; then S1 prints the confirmation, stamps it and hands it to S1} so: (.) that's the confirmation |
| 26 | S1 | okay. |
| 27 | S2 | for the period from first of july till the <1> thirtieth
of no<1>vember. |
| 28 | S1 | <1>yeah yeah yeah.</1> thank you. |

Todas as sobreposições desse trecho são produzidas pelo cliente. Exceto a sobreposição <4>, todas as outras possuem características do fenômeno *Item – target onset*. O cliente parece se apoiar e tomar como referência somente algumas palavras para criar sentido, o que faz com que ele possa indicar para a atendente o que ele realmente necessita. Para este fenômeno, observe as sobreposições <5>, <6> e <1>.

O quarto encontro de serviço a ser analisado possui como tema o aluguel de um quarto. Nesta interação, S1 se apresenta como cliente e S2 como atendente. O trecho que compreende os turnos 9 a 24 é composto pelas três primeiras sobreposições da interação. Todas as três sobreposições ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos e possuem o piso conversacional compartilhado. Elas fazem parte de uma sequência de esclarecimento e compreensão por parte do cliente (S1) do procedimento a ser seguido.

O trecho mostra parte do procedimento do cancelamento do quarto no mês de junho, um dos pedidos feitos pelo cliente.

Excerto 12 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- | | | |
|----|----|--|
| 9 | S2 | i see:. (.) you want to prolong your room. |
| 10 | S1 | mhm yeah |
| 11 | S2 | then you = |
| 12 | S1 | =<un>x </un> (small) |
| 13 | S2 | you you also have to write an email. to send an email to her. (.) because we need a written er written (.) request. (.) |
| 14 | S1 | okay. (1) (and) i: don't want my room for june. |
| 15 | S2 | mhm (.) i see. but then you <1> have to </1> move {parallel conversation in german between the second student and the other advisor ends} er you have to move out (.) |
| 16 | S1 | <1> yeah </1> |
| 17 | S1 | m<2>hm </2> |
| 18 | S2 | <2> to </2>tally you have to (.) |
| 19 | S1 | Yeah |
| 20 | S2 | take <3> your </3> things out of your room. |

- 21 S1 <3>yo- </3>
 22 S1 yeah but i need a room for october. is it okay?
 23 S2 so only july erm <L1ger> und {and} </L1ger> ONLY
 october. Only for one month.
 24 S1 only october.

Na primeira sobreposição, <1>, S1 (cliente) acompanha e monitora os turnos de S2 (atendente). O turno seguinte (17), também é de S1; neste momento, S1 acompanha o que está sendo dito por S2. Esse turno será sobreposto por S2 (turno 18, <2>) com uma elocução que reforça o procedimento a ser seguido.

Já a terceira sobreposição (<3>, turnos 20 e 21) pode ser vista como uma tentativa de tomada de turno que falhou. Na linha 20, S2, mesmo tendo parte da sua elocução sobreposta, dá continuidade a sua fala e, logo após, S1 estabelece seu turno.

O segundo trecho a ser analisado compreende os turnos 29 a 38. Observe as sobreposições <4> e <5>, que ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos e apresentam a característica de compartilhamento do piso conversacional.

Excerto 13 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 29 S2 because at the moment it's april so i guess it won't be a problem.
 30 S1 yeah a single room. AND i spoke with e:r <LNger> akademikhilfe {association that supports students} </LNger> and they told me that (1) <4> **they do they do have a room </4>** and yah that i should speak with you. oh where exactly: should i s- send that email (2) {S2 gives a note to S1}
 31 S2 <4><un>x </un> talk to us. @ </4>
 32 S2 to a general (.) housing address. (2)
 33 S2 this one here =
 34 S2 = and then the email will be forwarded to my colleague <L1ger> [first name1] .</L1ger> (.)
 35 S2 y:eah and e:r okay do i have to: speak with you afterwards or:
 36 S2 erm no. she will an<5>swer you the email </5>

- 37 S1 <5>i i don- i don't want </5> to wait till september
(.) in order to get a positive answer i i want to be sure
=

38 S2 = no you have to send the email and then she will
answer you as soon as possible.

A sobreposição <4> (turnos 30 e 31), apesar de apresentar um trecho não transscrito por incompreensão, oferece uma elocução que pode ser vista como um complemento (S2: <4><un>x </un> talk to us. @ </4>) a elocução da linha 30 (and they told me that (1) <4> **they do they do have a room** </4> and yah that i should speak with you.). Aqui, há dois pontos a serem observados: S2 tenta completar o que está sendo dito, mas o conteúdo é diferente; e, logo após a sobreposição, S2 continua a sua fala respondendo ao turno de S1 (30) logo após o trecho sobreposto. Parece que S2 tentou buscar o sentido geral do que estava sendo dito e sobrepujou a sua fala ao turno de S1. A sobreposição que busca o sentido geral do que está sendo dito é chamada de *Thurst – projective onset*.

Na sobreposição <5>, há um caso *onset* de progressão. Parece que, ao perceber que o procedimento tomaria um rumo diferente, S1 sobrepõe a fala de S2 já fazendo esclarecimentos de como ele gostaria que o problema fosse resolvido.

No excerto a seguir, 14, há duas sobreposições que possuem como característica comum o compartilhamento do piso conversacional.

Excerto 14 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 41 S1 er what about june is there a problem(.) that i have to move well my(.) contract anyway is till the end of june(.)

42 S2 but then you have to pay the rent for june.(.)

43 S1 the rent.{telephone rings, another advisor starts talking on the telephone in the background} the whole o<8>r: the </8>

44 S2 <8>because you have </8> cancellation period of two months. (1) er at the moment it's end of april so: the earliest possibility would be the end of <@> june.</@> (3) you can cancel but it might be that you also have to pay the rent(.) for june. (1)

45 S1 yeah and do i with whom do i have to speak for this(.) <6> with you o:r <LNger> akademik<soft>hilfe

- </soft> {association that supports students}
 </LNger></6>
- 46 S2 <6>mhm erm: i will print you a form </6> (.) you
 can fill it in (28) {S2 prints out the form}
- 47 S2 you only have to fill in your name (.)

A primeira sobreposição do trecho, <8>, ocorre em um lugar não relevante para a transição de turno e é caracterizada pelo fenômeno da sobreposição *onset* de progressão. Perceba que, ao escutar a palavra ‘whole’ logo depois de ‘rent’, a atendente esclarece e confirma que o cliente teria que pagar por todo o aluguel de junho, resposta à dúvida do cliente no momento em que seu turno foi sobreposto. Devido a essas duas palavras chaves (*rent* e *whole*), essa sobreposição também pode ser considerada como *Item – target onset*, pois a explicação que se segue no turno da sobreposição está conectada às palavras alvos.

A sobreposição <6> (linhas 45 e 46) ocorre em um lugar relevante para a transição de turno. O turno de S1 (cliente) possui as seguintes características: oferece informações suficientes para S2 (atendente), seu turno está sintaticamente completo até ‘this’ e há uma micro-pausa após ‘this’. Essas informações são apresentadas para S2 como suficientes, dando-lhe o direito de tomada de turno, sem a expectativa da continuação do turno corrente e sem a possibilidade de seu turno ser uma interrupção.

Nesse caso, S2 toma todas essas características como um lugar relevante para a sua entrada, antecipando o procedimento a ser feito no caso em questão. S1 possui dúvidas em relação ao procedimento (‘yeah and do i with whom do i have to speak for this (.)’) e S2, ao invés de simplesmente responder a sua pergunta, que o deixaria sem uma resposta satisfatória – ela, provavelmente seria “nobody” (ninguém) – antecipa o real procedimento para o cancelamento do quarto.

Esse tipo de sobreposição, em que o ouvinte/próximo falante segue seu turno, sobreposto ao anterior, com uma ligação ao contexto geral do que havia sido dito antes, é classificado como *Thurst-projective onset*.

No excerto 15, foram encontradas duas sobreposições que ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos e tem o piso conversacional compartilhado entre os participantes.

Excerto 15 – Encontro de serviço: aluguel de quarto

- 57 S2 = in case you find someone you don't have to pay but usually you have to pay. (.)
- 58 S1 usually. (1) okay because (.) <7> **okay if i don-** </7>
- 59 S2 <7>**cos otherwise** </7> WE have to pay the rent <@> and </@> @@ <1> to <L1ger> [place1] .</L1ger></1>
- 60 S1 <1>**mhm** </1> aha. (.) okay. (1) so: yah but if you don't find somebody (1) then i can keep the room till the end of june. =

A primeira ocorrência de sobreposição neste trecho (<7>, turnos 58 e 59) é caracterizada pelo fenômeno de progressão *onset*, pois o turno que se sobrepõe inicia um turno que indica um problema, caso o cliente não pague o aluguel de junho. Também ocorre o fenômeno do *Item – target onset* através da palavra ‘because’ (turno 58, de S1). Isso pode ser percebido pelo início da sobreposição no turno de S2 (59), quando ele utiliza a abreviação da forma oral da palavra ‘because’, ‘cos’.

A última sobreposição presente neste encontro de serviço, <1>, mostra que o cliente acompanha o que está sendo dito pelo atendente (S2). S1 (cliente), através do continuador <mhm> mostra que comprehende e acompanha o turno de S2.

De uma maneira geral, os turnos de sobreposições que ocorrem nesse movimento da interação não parecem apresentar nenhum tipo de competitividade pelo turno seguinte. As sobreposições ocorrem a fim de esclarecer o procedimento seguido, tirar dúvidas e/ou, simplesmente, dar seguimento ao pedido e a sua resposta, sendo ela de realização ou não.

Na próxima seção, são analisadas as ocorrências de sobreposições que ocorrem no movimento de fechamento.

5.3

Sobreposições em movimento de fechamento

Apesar da grande maioria das sobreposições ocorrerem em lugares de movimento do estabelecimento/resposta ao pedido do serviço. Assim como na abertura, os fechamentos não são lugares em que sobreposições ocorrem a fim de haver uma competição por turnos, ou mesmo para esclarecimentos, como foi visto em muitas das sobreposições analisadas. Elas ocorrem por coincidência, por um *timing* conjunto.

Nos encontros de serviço analisados, foram encontradas duas sobreposições que ocorrem nesta posição. A primeira sobreposição a ser analisada foi localizada no encontro de serviço “pedido de visto para familiares” e ocorre em um lugar relevante para a transição de turno.

Excerto 16 – Encontro de serviço: pedido de visto para familiares

35	S2	<7>okay.</7> so but if (.) she ask something new then i will again come <1> to you </1> so (1)
36	S1	<1>okay @@ no problem.</1>
37	S2	erm she: she told me that (.) i need confirmation? that i'm living he:re? that (.) and i'm paying it regularly.
38	S1	usually it should be this one.
39	S2	okay.<2><fast> thanks a lot </fast> thanks a lot </2> (.)
40	S1	<2> okay. bye-bye. </2>
41	S2	<soft>okay <LNger> danke {thank you} </LNger></soft> (3) {S2 leaves}

O procedimento de encerramento parece se iniciar na linha 38, onde S1 (atendente) conclui o procedimento. Esta pista de encerramento foi tomada pelo cliente como o fim da interação. No turno seguinte, 39, o cliente aceita o que foi dito com um ‘okay’, o que faz com que a atendente também possa ter sinalizado o fim da interação por parte do cliente, sobrepondo, assim, o seu turno.

O segundo caso de sobreposição na posição de fechamento foi localizado no encontro de serviço “impressão de endereço”. Observe.

Exerto 17 – Encontro de serviço: impressão de endereço

- 25 S2 <7>okay. no problem.</7> (238) {mostly there is silence, other conversations can be heard in the background; at one point, S2 talks to a colleague in german, while she continues working on the computer; then S1 prints the confirmation, stamps it and hands it to S1} so: (.) that's the confirmation
- 26 S1 okay.
- 27 S2 for the period from first of july till the <1> thirtieth of no</1>vember.
- 28 S1 <1>yeah yeah yeah.</1> thank you.
- 29 S2 you're welcome.<2> **bye.**</2>
- 30 S1 <2>m- </2> bye. (1) {S1 leaves}

Esta sobreposição ocorre em um lugar relevante para a transição de turno, pois ela é marcada pela queda de entonação na resposta ao turno 29. No turno 28, a atendente fecha seu turno com a despedida ‘bye’, que acaba sendo sobreposta pelo início da despedida do cliente.

Nos fechamentos, não parece haver nenhum indício de competitividade pelos turnos: nesse movimento, participantes entendem que seus papéis são o de finalização da interação, logo após a finalização do atendimento.

Após as análises realizadas, segue o capítulo que traz as considerações finais deste estudo.