

### 3. A FUNÇÃO COMUNICATIVA DE ALGUNS PROCEDIMENTOS DE REPARO

A descrição de diferentes categorias de reparo exposta no capítulo anterior incluiu – não como foco - a consideração de procedimentos distintos de reparo. Ou seja, na tentativa de resolver problemas envolvidos na atividade de compreensão e processamento da fala em interação, os participantes precisam, ora corrigir um erro, ora unicamente repetir o que foi dito, ora explicitar o conteúdo de sua fala por meio de paráfrases. Eles precisam também, inúmeras vezes, adiar sua produção, ganhar tempo para processar seus enunciados. Neste capítulo, discutiremos mais detidamente a funcionalidade desses tipos de atividades, ações envolvidas nas operações de reparo descritas até aqui.

Os trabalhos de Schegloff mencionados anteriormente abordam procedimentos como a correção, a repetição, a repetição exata, a explanação dentre outros, sem se deterem em especificidades ou nos aspectos interacionais e funcionais envolvidos nessas operações. Para os propósitos desta pesquisa, estas são dimensões importantes da análise.

Abordagens interacionais e comunicativas do fenômeno do reparo, sobretudo de sua manifestação mais comum na fala em interação – **os auto-reparos intraturnos** – ganharam sistematização em trabalhos realizados no Brasil. Pelo que pudemos observar da descrição feita até aqui, os procedimentos envolvidos em operações realizadas enquanto auto-reparos estendem-se a outras categorias de reparos, embora sua função interacional possa sofrer variação em virtude da forma como se manifestam, da posição que ocupam e de quem realiza esses procedimentos.

Para uma análise mais detida desses aspectos, nas seções seguintes, tomamos as contribuições advindas dos estudos sobre a organização textual interativa vinculados ao Projeto da Gramática do Português Falado. Daremos aqui especial atenção a uma revisão teórica dos procedimentos parafrásticos (Hilgert, 1989) e de repetição (Marcuschi, 1996) dada sua importância para a análise do material lingüístico que sustenta uma das proposições assumidas por nosso trabalho de pesquisa.

Organizamos a descrição dos procedimentos, considerando duas grandes categorias de reparo já mencionadas anteriormente quando da análise dos auto-reparos (seção 2.2.1). Tais categorias foram propostas em trabalho inicial da Análise da Conversação (Schegloff, 1979). São elas: a dos reparos de orientação retrospectiva (regressivos) e a dos reparos de orientação prospectiva (progressivos).

### 3.1. Reparos regressivos

Descreveremos os procedimentos de reparos regressivo considerando, basicamente, sua distribuição em três subcategorias, organizadas a partir de critérios semânticos: a correção, a paráfrase e a repetição. Considerando-se os pontos de aproximação e distanciamento entre esses mecanismos de reformulação do texto falado, os estudiosos desses fenômenos costumam localizá-los num continuum, conforme proposição em Hilgert (1989, p.190):

INFIRMAÇÃO    RETIFICAÇÃO    PARÁFRASE    QUASE-REPETIÇÃO    REPETIÇÃO

Desse modo, entre as categorias da correção ou infirmação (que se caracterizaria pela anulação total do termo reparável) e da paráfrase, situa-se a retificação (categoria também denominada correção parafrástica), que se caracterizaria por uma anulação parcial do termo reparável<sup>12</sup>. Por outro lado, paráfrases e repetições são também estratégias bastante próximas, intermediadas pela categoria da "quase-repetição".

O fato de que qualquer ação lingüística implica reflexão sobre a linguagem e controle do ambiente interacional fica particularmente evidenciado nos procedimentos de **reparo regressivo**, operações **retrospectivas** através das quais o falante, refletindo sobre o material lingüístico utilizado, promove retomadas sintáticas associadas a uma espécie de revisão textual. A atividade de revisão, ou

<sup>12</sup> Hilgert (1989, p.164) atribui aos enunciados tidos como correção a característica de **anulação total** ou parcial do sentido de EF (enunciado fonte ou alvo de reparo). A partir dessa definição do mecanismo da correção propõem-se os termos infirmação e retificação. Fávero (1997, p.114) afirma não ser tarefa fácil a delimitação dessas categorias, já que o que se deve entender por "erro" numa atividade de correção diz respeito à compreensão do processo de geração de sentido e de sua realização expressiva pelo próprio falante.

reavaliação, de seus procedimentos discursivos pode levá-lo a operar correções (infirmações e retificações) - reajustando o conteúdo do enunciado já formulado - ou paráfrases e repetições - recursos auxiliares na determinação do sentido, dado seu caráter enfático e explicitativo.

Podemos apontar, portanto, reparos regressivos - correções, paráfrases e repetições – como procedimentos indiciadores de maior controle sobre o discurso, procedimentos que revelam um tipo de competência epilingüística que melhor transparece quando da utilização de marcadores metaformativos do tipo **aliás, ou seja, isto é**, recursos frequentes nesse tipo de procedimento de reparo. Nas subseções abaixo, descrevemos mais detidamente cada um dos procedimentos citados.

### 3.1.1. A correção

Segundo Fávero (1996, p.358), proceder a uma atividade de correção significa "produzir um enunciado lingüístico que reformula um anterior considerado "errado" aos olhos de um dos interlocutores". Retomamos o fragmento (1) utilizado na seção 2.1. para ilustrar uma operação de auto-reparo auto-iniciado com orientação regressiva<sup>13</sup>:

(1) At 1, p.228

- |   |        |   |
|---|--------|---|
| 1 | Samuel | <i>X-gás</i> Samuel bom dia.  |
| 2 | Alice  | bom dia::, é o seguinte, eu gostaria <del>de-</del> <del>de hum</del> marcar uma instalação |
| 3 |        | do relógio <del>no meu no meu</del> [préd-] <u>no meu apartamento</u> , no caso,            |
| 4 |        | porque ... ainda não tem.   |

Segundo as categorias acima citadas, o fragmento exibe uma **infirmiação**. O falante interrompe-se antes de completar a produção de um item reconhecendo, rapidamente, um equívoco na seleção lexical. Substituições lexicais aparecem como um procedimento muito comum nesse tipo de procedimento que se caracteriza pela anulação total do material lingüístico erroneamente selecionado.

<sup>13</sup>Os fragmentos analisados nesta seção exibirão colchetes para indicar o enunciado alvo de reparo e grifo para indicar o enunciado reformulador.

Mas há ainda outro tipo de correção – a chamada **correção parafrástica** ou **retificação** – que anularia apenas parcialmente o material alvo de revisão. Vejamos o exemplo a seguir, um pequeno fragmento que corresponde ao início de um atendimento, com a cliente, Hilda, fornecendo, tão logo atendida, seu número de cliente:

(19) At 14, p.255

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| 1 | Lizandra | <i>X-gás</i> Lizandra boa tarde.                                      |
| 2 | Hilda    | boa tarde Lizandra. [eu sou], <u>meu número de cliente de vocês é</u> |
| 3 |          | sete oito zero, nove sete nove traço seis.                            |

O turno que nos interessa (L2-3) expõe a participação de uma cliente bastante familiarizada com a agenda de procedimentos prevista pela empresa. Tanto o termo reparável ("Eu sou") quanto o procedimento de reparo ("meu número de cliente de vocês é") são fórmulas de apresentação. Ao substituir o pronome "eu" pelo sintagma nominal correspondente "meu número de cliente de vocês", o falante anula parcialmente seu enunciado inicial, já que ambas as fórmulas remetem à mesma pessoa. Ao contrário do que ocorre no exemplo anterior, tem-se aqui um mesmo referente. Todavia, é evidente que o procedimento de reparo altera parcialmente a significação inicial e permite ao falante constituir uma nova identidade – a identidade de cliente – que o autoriza como falante e lhe permite iniciar sua negociação com a empresa que lhe presta serviço.

### 3.1.2. A paráfrase

Um outro procedimento de formulação retrospectiva é a paráfrase, definida em Hilgert (1996, p.132) como: "um enunciado lingüístico que, na seqüência do texto, reformula um enunciado anterior [...] com o qual mantém, em grau maior ou menor, uma relação de equivalência semântica."

Enquanto procedimento de (re)formulação textual, a paráfrase é também um procedimento envolvido na solução de problemas de compreensão, tendo como sua função mais geral a tarefa de **explicitação** do conteúdo de enunciados já

formulados<sup>14</sup>. Há, no entanto, especificidades a serem consideradas no que respeita à **função das paráfrases**, especificidades relativas a aspectos lingüísticos, discursivos e interacionais envolvidos em sua produção.

Procedimento largamente utilizado na conversa, este recurso está ilustrado em vários dos fragmentos analisados no capítulo anterior (ver em (7), (10), (11)), compondo diferentes manifestações de reparo. Destacamos abaixo um outro exemplo do fenômeno que nos permita observar uma das principais funções da paráfrase, a de garantir a intercompreensão, **explicitando** o conteúdo da fala, função observável sobretudo em procedimentos de auto-paráfrases<sup>15</sup>, como os que se observam no fragmento (20), no qual a atendente Elena procura responder a uma cliente que quer esclarecimentos a respeito do alto valor de sua última conta.

(20) At 6, p.239

- 25 Elena entra em contato na sexta. se a gente já tiver o val- esse resultado no  
 26 sistema, [a gente vai lhe informar.] e aí a gente vai lhe dizer se tá  
 27 correto ou não essa essa leitura. se não, [a gente deixa a critério do  
 28 cliente.] pro cliente saber se vai pagar ou se que:: [se se quer pagar ou  
 29 não.  
 30 Vânia [é porque dobrou.  
 31 não tem como dobrar.  
 32 Elena sendo que [mês passado] eh:: consta aqui que ela foi estimada] no mês  
 33 de maio. ou seja, a leitura dela não foi real. foi estimada. então pode  
 34 ter sido isso que acumulou um pouco pra esse mês =

Veja-se que a fala da atendente organiza-se por vários procedimentos parafrásticos<sup>16</sup> através dos quais procura ser o mais explícita possível, antecipando-se, inclusive, a alguns possíveis problemas de compreensão como, por exemplo, a compreensão do que seja um "valor estimado" (L32-33), cujo

<sup>14</sup> A investigação de Hilgert (1989, p.432) demonstra que, por meio de paráfrases, garante-se a intercompreensão "explicitando (também por meio de exemplificações) e especificando, resumindo ou denominando informações da matriz".

<sup>15</sup> O trabalho de Hilgert (1989) sobre a paráfrase resultou da análise de "Diálogos entre dois informantes", uma das categorias de texto falado do *corpus* do Projeto NURC. Embora reúnam trechos dialogados, pudemos observar, na maioria dos fragmentos analisados, a predominância de turnos longos de um único falante com algumas pequenas contribuições do outro. Os resultados da análise da ocorrência de paráfrases nesse contexto apontam para a predominância de **autoparáfrases auto-iniciadas**. Esses resultados, assinala Hilgert (1989, p.295), reforçam proposição da Análise da Conversação a respeito da preferência por auto-reformulações auto-iniciadas. Constata-se ainda que a preferência por autoparáfrases auto-iniciadas é ainda maior em interações com turnos muito longos e com poucos "sinais" do ouvinte.

<sup>16</sup> Os colchetes demarcam enunciados alvo de reparo (ou o "enunciado-matriz" como prefere Hilgert). Em grifo sinalizamos os procedimentos de reparo, ou reformuladores, de caráter parafrástico.

sentido melhor define-se pelo conteúdo da paráfrase "a leitura dela não foi real", à qual se acrescenta ainda um outro procedimento, a repetição de "foi estimada".

Paráfrases de enunciados menores<sup>17</sup>, como as acima destacadas, permitem mais facilmente a identificação de procedimentos reformuladores como a expansão ou a redução sintagmática (procedimentos de caráter parafrástico), cada um deles associado a uma função específica. Retomemos uma das paráfrases do fragmento (20), reformatada abaixo de modo a facilitar a observação do fenômeno:

"[...] a gente vai lhe **informar**

e aí a gente vai lhe **dizer se está correta ou não essa essa leitura"**

Esse procedimento parafrástico promove a **expansão** do sintagma inicial; através dele explicita-se o tipo de informação ao qual a cliente terá acesso. Procedimentos de redução sintagmática, ao contrário, costumam ser denominativos ou resumitivos, precisando melhor, pela síntese, enunciados vagos, complexos no seu sentido (Hilgert, 1989, p.432).

Essas especificidades funcionais dos procedimentos parafrásticos podem ser observadas se considerarmos, ainda, aspectos interacionais diretamente associados à forma assumida pela operação de reparo. Estamos falando da diferença entre procedimentos auto-iniciados e procedimentos **efetuados pelo outro**. Sobre a função de paráfrases efetuadas pelo outro (por Hilgert denominadas "heteroparáfrases"), a pesquisa aponta para a importância desse procedimento enquanto recurso sinalizador de uma "ação convergente entre os interlocutores" (Hilgert, 1989, p.296,430). Parafrasear o outro indicia intercompreensão, colaboração na construção do envolvimento conversacional<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Hilgert (1989, p.212) propõe uma classificação formal para as paráfrases denominando paráfrases simples àquelas que tem a dimensão de uma "unidade conversacional" (categoria aparentemente correspondente a uma TCU); paráfrases segmentais àquelas que constituem um segmento (ou um sintagma) de uma unidade conversacional; paráfrases complexas àquelas formadas por mais de uma unidade conversacional.

<sup>18</sup> Esta é outra importante função da paráfrase também assumida pela repetição. Na seção seguinte expomos um fragmento que a ilustra. Na verdade, os dois procedimentos são bastante próximos, sobretudo quando se consideram aspectos relativos a sua funcionalidade. Muitas das funções das paráfrases indicadas na pesquisa de Hilgert (1989) podem ser observadas na análise que Marcuschi (1996) faz da repetição.

Hilgert analisa, ainda, uma outra manifestação da paráfrase, a autoparáfrase **iniciada pelo outro**, procedimento apontado como de exceção no *corpus* analisado por ele. A análise demonstra ser este um procedimento implicado na existência de problemas reais, manifestos, permeando o processo de construção de sentidos na interação. Alguns exemplos do fenômeno foram descritos no capítulo anterior (ver em (7)). São casos em que o ouvinte de um enunciado inicia um reparo levando o falante do turno problema a operar uma autoparáfrase interturno<sup>19</sup>.

Ao contrário, no caso das auto-paráfrases intraturno, muitas vezes, a ação de parafrasear a própria fala decorre da consideração de uma possibilidade de problema que possa afetar a interação. O falante autoparafraseia-se mais para evitar a emergência de um problema de compreensão que propriamente para sanar um problema já emergente. Trata-se de uma ação preventiva, das mais comuns na fala-em-interação, que sinaliza esforço na construção da intercompreensão e do envolvimento conversacional.

Além das funções acima elencadas, há ainda que se destacar o importante papel das auto-paráfrases na tarefa de organização do tópico discursivo. Hilgert (1989, p.272) aponta para a função resumitiva de paráfrases que se localizam ao final de uma unidade discursiva, sintetizando, indicando o tópico central da argumentação, de modo a efetivar sua conclusão. A função de organização macro do discurso é assumida por essa categoria particular de paráfrase, as chamadas paráfrases não adjacentes, ou seja, aquelas que se apresentam distanciadas de sua matriz.

A pesquisa aponta ainda outras funções relativas à condução e organização do tópico assumidas por procedimentos parafrásticos. A noção de "refrão parafrástico" (Hilgert, 1989, p.266), por exemplo, indica a relevância da ocorrência de paráfrases sucessivas em situações nas quais se deseja manter a conversa centrada num determinado tópico discursivo.

---

<sup>19</sup> Na verdade, a observação do fenômeno promovida até aqui, pela análise dos pequenos fragmentos de nosso *corpus* de pesquisa situados no capítulo 2, aponta para uma ocorrência bastante expressiva de **auto- paráfrases e repetições iniciadas pelo outro** em nosso contexto, ao contrário do que ocorre nas situações analisadas em Hilgert (1989).

### 3.1.3. A repetição

Marcuschi (1996, p.97-129) trata do fenômeno da repetição, definindo-o como "a produção de segmentos discursivos idênticos ou semelhantes duas ou mais vezes no âmbito de um mesmo segmento comunicativo". Sua alta incidência na produção do texto falado tem sido tomada como evidência do alto grau de formulaicidade da fala. Segundo Tannen (1989, p.37) "a fala é menos livremente gerada, mais pré-padronizada do que a maioria das atuais teorias lingüísticas reconhecem".

A análise do fenômeno promovida em Marcuschi (1996), a partir dos dados do Projeto NURC, avalia a funcionalidade da estratégia da repetição considerando manifestações distintas do fenômeno<sup>20</sup>. A pesquisa dedica-se à investigação de repetições lexicais, sintagmáticas e oracionais.

Dentre as categorias em estudo destacam-se, como manifestação mais comum, as **auto-repetições adjacentes** de itens lexicais. Também os dados dessa pesquisa, a exemplo dos avaliados por Hilgert (1989), apontam para a preferência por efetuar reformulações no mesmo turno, se possível dentro da mesma unidade construcional de turno.

Segundo Marcuschi (1996, p.95) da maleabilidade funcional da repetição resulta "uma textualidade menos densa e maior grau de envolvimento interpessoal". Destacaremos algumas das funções mais gerais apontadas para essa estratégia. No plano discursivo, a repetição tem um número considerável de funções, atuando, sobretudo na garantia da coesividade e na condução dos tópicos<sup>21</sup>. Por outro lado, enquanto **recurso de ênfase e explicitação**, as repetições, mais precisamente auto-repetições, têm um papel estritamente vinculado aos processos de construção da compreensão, como procura demonstrar o fragmento abaixo, no qual a cliente, Telma, encaminha um pedido de ação à empresa.

---

<sup>20</sup> Quanto ao segmento lingüístico repetido tem-se: repetições fonológicas, de morfemas, de itens lexicais, de construções suboracionais, de orações. Quanto à produção: auto-repetições e "heterorrepetições". Quanto à distribuição na cadeia textual: repetições adjacentes e não adjacentes.

<sup>21</sup> Uma estratégia importante, nesse sentido, é o princípio da listagem, ou seja, a organização de estruturas paralelas que atuam na conexão interfrástica e possibilitam um maior envolvimento entre os interlocutores.

(21) At 3, p.232

- 1 Valter X-gás Valter. Bom dia.  
 2 Telma bom dia. é:: eu fiz um pedido de verificação no: medidor, pra saber se  
 3 havia algum tipo de [marcação errada,] leitura errada, entendeu? por  
 4 causa do valor que veio muito alto.

O fragmento recortado expõe o que a pesquisa chamaria uma quase-repetição. A cliente, que pede a verificação de um erro possivelmente cometido pela empresa ao medir seu consumo, repete parte do sintagma para garantir que seu pedido será compreendido. Auto-repetições, bem como auto-paráfrases, em posição adjacente muito freqüentemente assumem essa função facilitadora da compreensão.

Auto-repetições funcionam também como **recurso argumentativo**. No exemplo abaixo, a cliente, depois de receber a informação de que a empresa não era a responsável pela execução do serviço solicitado por ela, procura contra-argumentar a essa posição da empresa, e o faz auxiliada pelo recurso à repetição.

(22) At 9, p.243

- 47 Leda esta avaliação técnica eh: PElo que eu entendo, quem dá é a **X-gás**. é a  
 48 **X-gás** que diz. **não é a companhia de gás? é ela que diz** se está  
 49 vazando, se o meu cano já está estragado, se eu tenho que trocar. é  
 50 porque eu moro num prédio muito antigo, entendeu? então pode até  
 51 acontecer de precisar trocar os canos. eu não sei se é cano, é  
 52 tubulação em geral. o que leva o gás pra dentro da casa da pessoa.  
 53 pode até ser que que precise trocar e eu não saiba. mas eu não vou  
 54 acreditar numa pessoa que bate na minha porta e diz que eu tenho que  
 55 trocar porque eu tenho que trocar, e não justifica mais nada, entendeu?  
 56 uma: uma uma uma... uma atitude isolada. eu quero um parecer eh eh  
 57 eh (?) no caso **da companhia de gás** =

No plano interativo, há que se destacar, particularmente, a importância de repetições efetuadas pelo outro (ou "heterorrepetições" como prefere Marcuschi). São elas **recursos indiciadores de alta colaboração** entre os interlocutores, ora sinalizando concordância com o conteúdo da fala, ora sinalizando escuta atenta, ora indicando que o outro pode prosseguir. Vejamos um exemplo no fragmento (23) no qual a atendente Cleide, para encaminhar o serviço solicitado, pede informações à cliente.

(23) At 18, p.261

- 99 Cleide a senhora tem os dados do locatário em mãos?

- 100 Laura tenho. um instantinho só.  
 101 (10 seg)  
 102 oi, o que você quer saber?  
 103 Cleide primeiramente CPF do locatário por favor.  
 104 Laura do locatário, que está alugando, né?  
 105 Cleide sim.  
 106 Laura eh:: cinco dois meia,  
 107 Cleide cinco dois meia,  
 108 Laura oito dois,  
 109 Cleide oito dois,  
 110 Laura cinco meia,  
 111 Cleide cinco meia,  
 112 Laura três sete,  
 113 Cleide três. sete,  
 114 Laura sete tracinho vinte e um.  
 115 (10 seg) (barulho de digitação)

O fragmento registra sucessivas repetições da fala do outro (em grifo). Aqui a repetição sinaliza o recebimento da informação, oferecendo também, como se pode observar pela organização da seqüência, o sinal que autoriza o cliente a prosseguir com sua fala.

Repetições apresentam, portanto, funções variáveis na produção do texto falado, funções que abrangem desde aspectos relativos à legibilidade da fala a aspectos associados ao andamento da conversa e à promoção da interação e do envolvimento interpessoal. Algumas dessas funções são, conforme já assinalamos, também claramente assumidas pelas paráfrases. Na verdade, parece-nos, em alguns casos, bastante difícil dissociar os dois fenômenos.

Considerando o *continuum* proposto por Hilgert, paráfrases e repetições constituem estratégias bastante próximas, intermediadas pela categoria da "quase-repetição". Definições de um ou de outro fenômeno ilustram a imprecisão dos limites que demarcam suas fronteiras. Em Marcuschi (1996, p.97) define-se a repetição como sendo "a produção de segmentos discursivos idênticos ou **semelhantes** duas ou mais vezes no âmbito de um mesmo evento comunicativo". De outro lado, segundo a definição de Hilgert (1996, p.132), uma paráfrase mantém com o enunciado alvo de reparo, "**em grau maior ou menor**, uma relação de **equivalência semântica**" (grifos nossos).

Estamos pretendendo chamar a atenção, na definição do primeiro autor, para o termo "semelhante" e, no caso do segundo, para a expressão "equivalência semântica, em maior ou menor grau", a fim de assinalar a dificuldade de se chegar a uma precisão terminológica que distinga as duas categorias.

Nesse sentido, Hilgert (1989, p.173) apresenta uma importante ponderação:

Ora, se a relação de equivalência semântica leva a identificar um enunciado como paráfrase, então será ela também a identificar a relação de repetição. Esta, aliás, pode ser considerada um "caso-limite" da paráfrase: admitindo-se que a relação de equivalência semântica entre os enunciados da relação parafrástica pode variar de um grau mínimo a um grau máximo, a repetição situar-se-ia nesta extremidade, isto é, ela seria uma paráfrase que mantivesse com o seu enunciado de origem o grau máximo de equivalência semântica, traduzido pela sinonímia denotativa.

Argumenta o mesmo autor, no entanto, haver motivos para que se resguarde a categoria das repetições, considerando-a diversa das demais atividades de reformulação. Seriam eles: i) a distinção entre repetições e paráfrases, dada a existência de diferentes traços formais (paráfrases não repetem as mesmas palavras na mesma ordem sintática em que aparecem no enunciado de origem)<sup>22</sup>; ii) o fato de repetições apresentarem algumas funções específicas na perspectiva interacional; iii) a necessidade de não se ampliar demais a categoria das paráfrases.

Estratégias distintas de construção do texto conversacional, repetições e paráfrases apresentam-se, muitas vezes, como fenômenos convergentes, sobretudo se considerarmos as motivações contextuais determinantes de sua ocorrência. Essa consideração é particularmente importante para esta pesquisa, posto que um dos fenômenos de reparo recorrentes no *corpus* sob análise abrange ambas as estratégias, particularmente próximas devido ao papel interacional assumido nos eventos focados.

Ainda a propósito da análise da função de repetições, particularmente de repetições da fala do outro, fenômeno ilustrado no fragmento (23), vale mencionar aqui o estudo de Ishikawa (1991, p.553-580) que propõe o reconhecimento da forte relação entre o formato do texto conversacional e o jogo interativo a ponto de postular a existência de um valor "icônico" para algumas estratégias de formulação da fala em interação.

<sup>22</sup> A esse respeito, a afirmação que se segue constitui outro dado problematizador na nossa tentativa de distinção dos dois fenômenos. Segundo Marcuschi (1996, p.99), "a repetição integral, aquela que reproduziria a matriz exatamente, é mais rara do que a repetição com variação, sendo que essa variação aumenta se consideramos o aspecto prosódico". Do mesmo artigo recortamos outro fragmento importante que sinaliza a intersecção entre os dois fenômenos. Ao analisar ocorrências de repetição de um mesmo item lexical, observa o autor que: "identidade e diferença sob o aspecto lexical não equivalem a identidade e diferença sob o aspecto referencial. Caso típico é o da paráfrase que em geral manifesta-se com diferenças lexicais para gerar identidades referenciais, o que não é garantido nem mesmo no caso da repetição integral."

Considerando "as propriedades interacionais do significado" conforme proposto por Tannen (1989), o autor argumenta ser o fenômeno da repetição na fala uma espécie de "signo icônico" similar ao fenômeno da reduplicação de morfemas em algumas línguas<sup>23</sup>. Haveria, portanto, uma forte correspondência não apenas entre forma e significado (significado icônico), mas entre forma e função interacional, relação à qual o autor se refere como um fenômeno de "iconicidade interacional".

A partir da análise do corpus em Japonês, o autor aponta algumas funções interativas de **auto-repetições** e **repetições pelo outro**, argumentando que a repetição de enunciados corresponde - mais diretamente do que se costuma reconhecer - alguma função interacional específica.

Dessa forma, são apontados alguns "significados icônicos" da autorrepetição intraturno - bem como da reduplicação - quais sejam: intensidade, iteração, continuidade<sup>24</sup>. Tais funções comunicativas têm sido, de fato, atribuídas a esse tipo de repetição, facilmente reconhecível como uma estratégia argumentativa e como recurso de ênfase, conforme já discutimos.

No entanto, é ao discutir as funções de **repetições efetuadas pelo outro** que se ilustra, de fato, a hipótese da "iconicidade interacional". Em consonância com Tannen (1989), o autor aponta a repetição pelo outro como recurso que garante envolvimento interpessoal<sup>25</sup>. A análise dos dados expõe várias ocorrências desse tipo de repetição em unidades discursivas formuladas a partir das contribuições conjuntas dos falantes que constroem colaborativamente o texto conversacional ("*joint idea constructions*"). Nesses contextos, o procedimento da repetição pode ser usado pelo falante para confirmar a fala do outro, para ratificar o seu papel de ouvinte, para ratificar a contribuição do interlocutor demonstrando compreensão, aceitação ou concordância, para sinalizar que o discurso pode prosseguir.

A hipótese da iconicidade interacional é ilustrada pela demonstração de que o vínculo formal expresso pela repetição tem correspondência na vinculação dos

<sup>23</sup> A análise de construções lexicais, por reduplicação na língua turca demonstra a estreita correspondência entre a forma e o significado. Desse modo, a expressão *muito feliz* nesse idioma tem a idéia de **intensidade** garantida pela **reduplicação** da forma: *rame* = feliz; *ramerame* = muito feliz.

<sup>24</sup> O significado "icônico" de continuidade é ilustrado por formas verbais que, repetidas, denotam duração da ação.

<sup>25</sup> Segundo Tannen, a repetição, além de criar a coerência do discurso, garante o envolvimento interpessoal, o qual gera identificação emocional. A repetição é, portanto, um poderoso recurso cognitivo e interacional.

*selfs* constituídos na interação, ou seja, à conexão da forma corresponde algum tipo de conexão (intercompreensão, compartilhamento, foco mútuo de atenção) entre os participantes. Portanto, a recorrência de padrões de turno representaria as relações entre **aquele que repete e aquele que é repetido**.

### 3.2. Reparos progressivos

Tratamos na seção anterior de tipos de reparos que se apresentam como solução para problemas de formulação manifestados textualmente (Marcuschi, 1995 *apud* Fávero, 1997, p.120), ou seja, reparos associados a uma espécie de revisão textual. Aqui trataremos de um tipo de reparo que não inclui retomadas e que está associado à tentativa de solução de problemas *on line* (Marcuschi, 1995 *apud* Koch 1996, p.379-410). Ao contrário do que ocorre no caso das categorias acima descritas, ao promover um reparo **progressivo**, o falante, muitas vezes, parece não saber exatamente **o que** ou **como** dizer. Dessa forma, reparos progressivos associam-se à busca da expressão.

Parece-nos bastante complexa a tarefa de construir um conjunto restrito de categorias no caso desse tipo de reparo, dada a variedade de procedimentos reformuladores a que o falante pode recorrer na tentativa de avançar, prosseguir com o discurso, encontrando a melhor forma de expressão. Temos observado, em diferentes estudos, uma curiosa variedade de ocorrências, algumas das quais recorrentes e indubitavelmente modeladas contextualmente.

Um exemplo de reparo progressivo foi analisado na seção 2.1 deste trabalho. Enumeramos abaixo outro exemplo que julgamos ser um procedimento bastante comum em contextos diversos.

(24) At 19, p.265

- |   |        |  |
|---|--------|--|
| 1 | Marcos | <i>X-gás</i> , Marcos boa tarde.   |
| 2 | José   | boa tarde Marcos, <b>eu éh eu</b> hoje recebi aqui <b>na::</b> <u>hoje</u> um comunicado |
| 3 |        | que a partir de amanhã, vai ser trocado [uma] <u>vários éh::</u>                         |
| 4 |        | medidores [de gás] tá Marcos.  |
| 5 | Marcos | [ certo ]  |
| 6 | José   | a pergunta que eu faço é a seguinte, se por acaso você pode                              |
| 7 |        | informar::, o tempo médio pra trocar <b>um um um</b> medidor desse,                      |
| 8 |        | você tem uma uma idéia?  |

Os turnos do cliente exibem apenas um procedimento de reparo regressivo (sinalizado com colchetes e grifo). Os demais procedimentos de reparo compõem uma atividade de construção progressiva da fala, esforço marcado por várias sinalizações de hesitação (em vermelho). Reformatamos parte da fala do cliente para melhor visualização dessas ocorrências de reparo:

"eu éh  
 eu hoje recebi aqui na::  
     hoje recebi um comunicado que a partir de amanhã vai ser trocado uma-  
     vários éh::  
 medidores de gás ta Marcos"

Esse trecho exhibe particularmente bem o esforço de construção on line da fala que aqui é paulatinamente gerada por acréscimos sucessivos de material lingüístico que se introduzem após procedimentos de hesitação. O falante monitora a construção progressiva de seu enunciado, valendo-se da repetição e de pequenas pausas como recurso de preparação da fala.

### 3.3. Iniciação de reparo

Não nos parece conveniente atribuir a algumas atividades envolvidas na tarefa de processamento textual o mesmo status das subcategorias de reparo até aqui descritas. Estratégias de processamento textual como a **hesitação** e a **ruptura** são descritas em Schegloff (1979, p.273) como "iniciações de reparo", ou seja, como sinalizações de que alguma atividade de reformulação deverá ser efetuada. No entanto, podemos também admitir que cortes, pausas preenchidas, prolongamentos vocálicos, fenômenos observáveis em muitos dos fragmentos analisados, não apenas **anunciam** operações de reparo, como também **constituem** os próprios procedimentos de reparo.

Koch (1998, p.70) distingue o fenômeno da hesitação dos demais procedimentos de reformulação, tratando a hesitação como atividade indissociável da produção da fala, atividade lingüística que se caracteriza pela simultaneidade entre planejamento e verbalização. Sua pesquisa demonstra que "não existe trecho

de fala sem hesitações, ao passo que podem existir trechos de fala, mais ou menos longos, sem inserções ou reformulações, quer retóricas, quer saneadoras."

Abordagem semelhante em Marcuschi (1995, *apud* Koch 1996, p.379-410) aponta a hesitação como indício de "dificuldade de processamento verbal na estrutura sintagmática", não sendo, portanto, uma solução apresentada para um dado problema de formulação textual, mas anúncio de tentativa de solução de problemas *on line*. O autor enumera alguns procedimentos de hesitação que surgem na fala como evidência de problemas de formulação. São eles: prolongamentos vocálicos, repetições de pequenos vocábulos, pausas, pausas preenchidas, falsos começos.

Alguns desses procedimentos podem ser observados no fragmento (24), acima destacado. O exemplo permite demonstrar que reparos são operações sempre anunciadas, ou por procedimentos de hesitação ou por rupturas como a que constitui o reparo regressivo operado em: "a partir de amanhã vai ser trocado uma- vários éh:: queimadores". Rupturas são interrupções repentinas da seqüência discursiva ou rompimentos bruscos da sintaxe em curso. São observáveis sempre que o falante trunca o enunciado e, sem hesitar, opta por outra alternativa de formulação. Retomemos o fragmento (2), analisado no capítulo anterior:

(2) At 3, p.232

66	Valter	=mas senhora, então esse consumo de trinta metros cúbicos seria-
67		estaria correto. <b>já que já que</b> nesse período a senhora passou a utilizar
68		o aquecedor do fogão.
69	Telma	nã::o.
70	Valter	dia vinte e dois=
71	Telma	= <b>eu passei- eu usei- eu comecei- quando eu fiz a-</b> , quando a minha
72		conta chegou, eu liguei no mesmo dia, porque eu estranhei o valor.
73		tinha assim uma semana que o meu aquecedor tinha sido instalado. e
74		<b>não não</b> existe o consumo assim de ficar duas horas no chuveiro, com
75		o aquecedor ligado. entendeu? o fogão também é utilizado o normal,
76		não faço bolos, não faço, entendeu? então <b>eu to eu to</b> tentando te dizer
77		o seguinte que o meu consumo normal, eu creio, que não passa desse-
78		desse mínimo não. porque eu morei num outro endereço, não pelo fato
79		de ser, manufaturado ou não, porque a tarifa você disse é a mesma
80		coisa.

Na linha 71, temos quatro rupturas sucessivas que constituem uma operação de reparo progressivo pondo à mostra o esforço empenhado na busca da expressão. Por sua vez, a ruptura que observamos no fragmento (24) compõe uma

operação de reparo regressivo e evidencia a competência do falante em encontrar uma solução rápida para o problema enfrentado.

Uma avaliação inicial de "rupturas" está apresentada em nossa primeira investigação do fenômeno do reparo (Barbosa, 1999). Nesse trabalho chegou-se à identificação de duas categorias de rupturas, as quais nomeamos: i) rupturas com função discursiva; ii) rupturas sem função discursiva.

No primeiro grupo reunimos ocorrências de reparo associadas ao sucesso da expressão. São casos semelhantes ao que se apresenta no fragmento (24). Neles rupturas antecedem reformulações bem sucedidas, retrospectivas ou prospectivas. O falante **trunca** o enunciado por ter encontrado solução mais apropriada. No outro grupo reunimos rupturas que, a exemplo do que ocorre em (2), sinalizam extrema dificuldade de processamento. Ou seja, o falante **descarta** a primeira tentativa de formulação por lhe faltar a palavra. No caso de (2) o que se observa são quatro tentativas descartadas quando do início da construção do argumento que a cliente apresenta ao atendente.

A análise do fenômeno da ruptura ajudou-nos a demonstrar de que modo situações de estresse comunicativo podem levar a um nível de disfluência altamente prejudicial à comunicação. Rupturas sem função discursiva identificável interacionalmente compunham fragmentos que expunham o falante lutando pela expressão e mesmo, em alguns momentos, tendo que enfrentar o constrangimento da perda da palavra.

Rupturas e hesitações são, portanto, segundo a teoria que aborda particularmente a sintaxe intraturno (Schegloff, 1979), procedimentos que constituem operações de reparo, mais propriamente sinalizações de problemas envolvendo o processamento da fala. Essas categorias de iniciação de reparo somam-se a outras envolvidas na construção de seqüências de turnos (como pedidos de confirmação ou pedidos para repetir), constituindo um sistema que inclui os componentes indiciadores de problemas de processamento e compreensão e as atividades voltadas para a resolução desses problemas.

Os estudos apresentados neste capítulo analisam a função comunicativa de alguns procedimentos de reparo. Registram-se importantes variações da funcionalidade relativas à forma de organização do reparo e ao agente que o promove (eu ou outro). São estudos que oferecem categorias para a análise do texto falado e contribuem com investigações focadas na relação entre o jogo

interativo e a promoção de reparos na fala. No capítulo que se segue, em parte dele, dedicamos atenção especial a este tópico, abordando estudos que se ocupam da compreensão de processos interativos que envolvem operações de reparo como dado revelador do que está em jogo para os participantes.