

A organização seqüencial da conversa

Lillian Márcia Ferreira Divan*
Vivian Faria Weiss*

RESUMO: este artigo discute a noção de organização seqüencial da conversa, tendo como base os princípios da Análise da Conversa Etnometodológica. Sustenta-se que a organização seqüencial da conversa é de suma importância para a análise das ações da fala-em-interação.

Palavras-chave: Análise da conversa etnometodológica; Organização seqüencial; Fala-em-interação.

Introdução

Este estudo inscreve-se em uma tradição na área da Análise da Conversa Etnometodológica, que acredita ser na fala-em-interação que a sociedade mantém-se em funcionamento e tem suas tarefas cotidianas realizadas. A maioria das tarefas de trabalho é realizada pelo uso da linguagem na situação de interação. Na modalidade oral, por exemplo, basta pensarmos em uma reunião de trabalho, ou em uma situação de venda, ou ainda em um serviço de atendimento telefônico, para constatarmos a centralidade da fala.

Na modalidade escrita, se considerarmos que há um leitor específico, projetado pelo autor do texto, com o qual se mantém uma relação de interação, nos moldes de uma interação face-a-face, vários textos escritos (desde bilhetes e cartas até memorandos e relatórios) são exemplos de uso da linguagem na situação interacional para a execução de tarefas instrumentais de trabalho.

O mesmo pode-se dizer das diversas atividades de participação na vida social, como comprar o pão na padaria, atender um cliente ao telefone, dar uma aula, levar a namorada a dar o primeiro beijo, etc.. Em todas essas atividades, as pessoas participam da vida social engajadas em alguma atividade de fala-em-interação. Porém, é a conversa cotidiana que ocupa um lugar central entre os diversos tipos de conversa existentes, pois considera-se que ela é um gênero de base, do qual derivam todos os outros tipos de conversa, como, por exemplo, a interação em contextos institucionais como as audiências de conciliação do PROCON.

Assim, neste artigo, analisamos um trecho de fala-em-interação, com a finalidade de

investigar como os participantes entendem uns aos outros e como eles respondem uns aos outros nos turnos de fala. Tomamos como *corpus* a gravação de uma conversa telefônica entre duas estudantes universitárias e nos propusemos a analisar a organização de seqüências a fim de descobrirmos que tipo de ações estão sendo realizadas pelos participantes durante a interação. Entretanto, antes da análise propriamente dita, falaremos um pouco sobre o sistema de tomada de turnos e sobre a organização de seqüências, elementos de suma importância para análise das ações realizadas pelos participantes.

1. O sistema de tomada de turnos

Baseados em um vasto *corpus* de dados de interações espontâneas, Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) (doravante SSJ), apontaram alguns fatos observados, que estão na base da descrição do funcionamento dos turnos de fala. Dentre eles, destacamos os seguintes: 1) uma pessoa só fala por vez; 2) ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, porém, breves; 3) a passagem de um turno para o outro se dá sem intervalo de tempo e sem sobreposição; 4) a ordem dos turnos não é fixa, mas é variável; 5) a extensão da conversa não é especificada de antemão, nem sobre o que se fala; 6) a distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada; 7) o número de participantes pode variar; 8) a fala pode ser contínua ou descontínua; 9) são empregadas técnicas de alocação de turno; 10) os turnos são construídos por unidades de tipo específico.

A fala, para a Análise da Conversa, é ordenada através de turnos de fala, que contêm unidades mínimas, denominadas de Unidades de Construção de Turno (doravante UCT). Essas Unidades, de acordo com o texto de SSJ (1974), se classificam em: lexicais, clausais, sintagmáticas e sentenciais. A experiência de se observar turnos de fala comprova que essas unidades são significativas para os participantes de interações, e não para o analista do discurso. Os participantes reconhecem determinada UCT que está sendo empregada e prevêem a trajetória em andamento da fala de um outro participante. As UCT's são, portanto, responsáveis pela projetabilidade de um turno de fala.

Ao final de cada uma dessas unidades, os falantes chegam a um ponto possível de finalização do turno, podendo haver a troca dos falantes. Esse espaço interacional é chamado de lugar relevante de transição. As UCT's apresentam três critérios básicos de finalização, são eles: (1) finalização sintática (quando a frase ou sintagma está incompleto); (2) finalização prosódica (o contorno final da UCT, que pode ser de três tipos: ascendente, marcado com um

ponto de interrogação (?); descendente, marcado com um ponto final (.) e de continuação, marcado com uma vírgula (,)); (3) finalização pragmática (ação reconhecida no mundo, em uma dada cultura).

Porém, a questão dos critérios de finalização das UCT's não é de todo pacífica na literatura. Para SSJ (1974), o critério de maior relevância no processo de troca de falantes, considerando o contexto de conversas espontâneas em língua inglesa, é o sintático. Ford & Thompson problematizam essa posição. As autoras afirmam que os critérios prosódico e pragmático são igualmente relevantes e de mesmo peso na identificação do lugar de finalização possível do enunciado. Por isso, as autoras optam pela noção de lugar relevante de transição complexo. Para este estudo, incorporamos os três critérios como relevantes para identificação das UCTs.

2. A organização de seqüências

Segundo Schegloff (1995), assim como os participantes monitoram um turno de fala para examinarem certas características como finalização possível do turno ou quem foi selecionado como próximo falante, eles também monitoram e analisam que tipo de ação ou ações os falantes estão realizando com suas falas. As partes monitoram as ações porque, na maioria das vezes, a ação que está sendo executada em um turno de fala pode direcionar a forma pela qual o ouvinte deverá agir no turno seguinte. Assim, cada unidade de construção de turno pode ser analisada pelos co-participantes para ver que tipo de ação está sendo desenvolvida na fala.

Ainda de acordo com Schegloff, quando pensamos em grupos de turnos em termos de “ação”, estamos lidando com cursos de ação, ou seja, com seqüências de ação que possuem um formato ou uma trajetória para elas, o que o autor denomina de “organização de seqüência”. Citando Gago (2002) podemos dizer que “(...) a *organização seqüencial da conversa diz respeito ao fato de haver ações em curso no discurso. Podemos detectar uma trajetória para essas ações, vendo seu início e fim.*” A organização de seqüências é, então, um tipo de organização seqüencial que tem como escopo a organização de cursos de ação executados através da fala. Esse caráter de seqüencialidade dos turnos de fala pode ser observado através dos pares adjacentes, que são ações que ocorrem em pares: a primeira parte do par projeta ações específicas como resposta para uma segunda parte do par. Assim, um convite projeta em resposta uma aceitação ou recusa, uma saudação projeta outra

saudação, um pedido projeta uma aceitação ou uma recusa, etc.

3. Análise dos Dados

Como a organização de seqüências é um tipo de organização seqüencial, nos propusemos a analisar os tipos de seqüências encontradas no curso da interação, a fim de descobrirmos quais são as ações realizadas pelos interactantes no *corpus* analisado. O material lingüístico que utilizamos corresponde ao trecho compreendido entre as linhas 01 e 41 da gravação em áudio de uma conversa telefônica transcrita de acordo com a simbologia empregada pelos analistas da conversa.

Os participantes da conversa telefônica são duas estudantes universitárias: Melissa e Jamila. Também participa da conversa o marido de Jamila, Enrico, que ao ouvir o toque do telefone, atende a chamada, dizendo *alô*. Com o chamamento do telefone e a resposta de Enrico temos uma seqüência de abertura composta pelo par adjacente de chamamento e resposta, cuja primeira parte do par (doravante PPP) é o toque do telefone e a segunda parte do par (doravante SPP) é a resposta de Enrico:

```
((telefone toca))  
01 E: alô
```

Logo depois que Enrico atende ao telefone, Melissa parece reconhecer sua voz e pronuncia seu nome em uma entonação ascendente, marcando assim o uso do nome como uma tentativa, como uma proposta de confirmação da identificação do recipiente. Ao mesmo tempo, ao pronunciar o nome de Enrico, Melissa fornece também uma amostra de voz que pode ou não ser reconhecida por ele, projetando assim, para o próximo turno, duas ações: a confirmação da identificação do recipiente; e o reconhecimento da voz do chamador, pois, segundo Schegloff (Apud Psathas, 1995), se o reconhecimento do outro, como uma pessoa já conhecida, é possível, então isto é preferido. Enrico responde com um “oi”, que caracteriza a confirmação da proposta de identificação, mas não dá evidências de que reconheceu a voz da pessoa que fez a chamada telefônica, o que projeta, para o turno seguinte, uma auto-identificação de Melissa. Temos então caracterizada, nas linhas 02 e 03, uma seqüência de pré-auto-identificação, cujo par adjacente é composto de uma proposta de reconhecimento/ confirmação de identificação (PPP) e uma resposta (SPP):

02 M: enrico?
03 E: oi.

Em seguida, nas linhas 4 e 5, Melissa se auto-identifica e cumprimenta Enrico, em um turno composto por duas UCTs: *é melissa / tudo bom?*. Enrico responde o cumprimento e pronuncia o nome de Melissa, mostrando que a reconheceu:

04 M: é melissa, tudo bom?=
05 E: =tudo bom melissa.

Verificamos assim que as linhas 4 e 5 formam duas seqüências: uma seqüência de auto-identificação e uma seqüência de cumprimento. A seqüência de auto-identificação tem como par adjacente a primeira UCT da linha 4 -*é melissa-* (PPP) e o final do turno da linha 5 -*melissa-*(SPP). A seqüência de cumprimento tem como par adjacente a segunda UCT da linha 4 - *tudo bom?* -(PPP) e a primeira parte do turno da linha 5 -*tudo bom* (SPP). Observamos também nessas linhas que logo após a pergunta, proferida no final do turno de Melissa, segue-se a resposta, no início do turno seguinte, numa justaposição que caracteriza o fenômeno da *contigüidade*.

Nos turnos compreendidos entre as linhas 06 e 12, verificamos uma seqüência discursiva, cuja ação principal é fazer um pedido. Melissa pretende, como nos mostra o seu turno na linha 8, pedir a Enrico, mesmo que de maneira indireta, para Jamila atender ao telefone. Podemos dizer que se trata de um pedido porque, numa conversa telefônica, quando fazemos uma pergunta do tipo *fulano está em casa?*, não queremos apenas solicitar uma informação, mas fazer um pedido para falar com aquela pessoa. Assim como quando perguntamos para alguém *Você tem horas?*, não queremos apenas saber a informação básica contida na pergunta, mas queremos sim saber que horas são.

Entretanto Melissa primeiro realiza uma ação preliminar, com o objetivo de checar se o recipiente estará disponível para a ação que será requisitada na seqüência principal. Ela, então, na linha 6, pergunta a Enrico - *a Jamila tá aí?*- e Enrico responde -*tá sim*. Essa ação preliminar constitui uma pré-seqüência de pedido, cujo par adjacente é composto das linhas 6 (PPP) e 7(SPP):

06 M: a jamila tá aí?
07 E: ta sim.

Com a resposta positiva de Enrico, Melissa prossegue em sua ação de fazer o pedido e pergunta, na linha 08, se a Jamila pode atender ao telefone - *ela pode atende::r?* - o que constitui a PPP de base da seqüência de pedido. Enrico responde, na linha 9, - *po::de.* - que corresponde à SPP de base. Em seguida, ainda no mesmo turno de fala, Enrico faz dois pedidos. O primeiro- *só um minutinho*- constitui a PPP. A SPP está no turno seguinte, sobreposto ao final do turno de Enrico, no qual Melissa responde -*tá.*- . O segundo pedido – *perai*- corresponde à PPP e a resposta quase instantânea de Melissa- *obrigada*- corresponde à SPP da seqüência de pedido e ao mesmo tempo à PPP de uma seqüência de agradecimento, cuja SPP é proferida por Melissa na primeira UCT da linha 11- *por nada.*- Segue-se ainda no turno de Melissa uma PPP de uma seqüência de despedida- *tchau*- que tem como resposta uma despedida de Enrico na linha 12- *tchau* (SPP):

```

08 M: ela pode atende:[:r?
09 E:                [po::de. só um minutinho [ perai.
10 M:                [tá. obrigada.
11 E: por nada. tchau.
12 M: tchau.

```

Assim, na linha 12, temos o fechamento da seqüência de despedida e o encerramento da interação entre Enrico e Melissa. Na linha 13 há uma pausa interturnos. Essa pausa corresponde ao tempo que Enrico levou para chamar Jamila. A ação de Enrico ao chamar Jamila corresponde à PPP de abertura da conversa entre as duas estudantes. Jamila pronuncia – *alô.*-(SPP) como resposta ao chamamento de Enrico, constituindo assim um par adjacente de chamamento e resposta. Em seguida observamos duas seqüências de cumprimento ritual. Melissa cumprimenta Jamila –*oi:::*-(PPP), com um prolongamento de vogal que sugere ter reconhecido a voz da amiga. Jamila, em seguida, cumprimenta Melissa -*tudo jóia*-(PPP) e ao mesmo tempo faz um reconhecimento->*melissa?*<. Melissa responde com outro cumprimento- *tudo bom*- (SPP)- e, no mesmo turno, profere um novo PPP de cumprimento- *e você?*- que tem como resposta, na linha 18-*tudo jóia, graças a deus.*-(SPP), o que constitui um verdadeiro ritual, no qual a resposta preferida geralmente é uma resposta positiva do tipo “*estou bem*”:

```

15 M: oi:::.
16 J: tudo jóia >melissa?<
17 M: tudo bom e você?
18 J: tudo jóia, [graças a de]us.

```

Dando prosseguimento à conversa, Melissa produz um turno na linha 19, mas o

abandona, para retornar a produção do turno quase imediatamente na linha 20-*tá muito ocupa(h)d(h)a a(h)i?*- Esse turno caracteriza a PPP de uma pré-seqüência de pedido. Melissa deseja conversar com Jamila, mas primeiro precisa verificar a disponibilidade da amiga. A resposta de Jamila é do tipo encorajadora-*não, tô não.*- o que leva Melissa a prosseguir e pronunciar a PPP de base da seqüência de pedido na linha 22, que tem como resposta a SPP de base- *dá:: dá sim*- no turno de Jamila, na linha 23.

19 M: [ta muito-]
 20 M: ta muito ocupa(h)d(h)a a(h)i?=
 21 J: =não. Tô não.
 22 M: dá pra conversar um(h)- um tiqu[inho?
 23 J: [dá:: dá sim,=cumé que cê tá?

Ainda nesse mesmo turno, Jamila cumprimenta novamente a amiga, porém desta vez o cumprimento não é do tipo de ritual, mas parece demonstrar um verdadeiro interesse em saber como a outra pessoa está- *cumé que cê tá?*(PPP). Nesse caso, o que ocorre não é um ritual de cumprimento com forma preestabelecida, como nas linhas 16 e 17, no qual há uma preferência pela resposta positiva . Na linha 23, porém, há uma aparente neutralidade no discurso de Jamila. Ela quer saber realmente sobre o estado de saúde e de espírito da amiga, mas esse desejo é aparente, porque espera-se, mesmo que inconscientemente, que a pessoa a quem você perguntou sobre o seu estado de saúde e de espírito, diga que está bem. Devido à neutralidade da elocução de Jamila, uma forma de cumprimento não cristalizado, Melissa poderia dar uma resposta do tipo “*não estou nada bem ou estou péssima*”. Entretanto num contexto ritualizado, essa resposta seria considerada despreferida. Por esse motivo, Melissa modaliza a sua fala com auto-reparo, diz que está bem e, só depois ela reconhece que não está tão bem assim - *tô ind(h)o hhhhu[huhu*, proferindo, assim, a SPP da seqüência de cumprimento (SPP). Acreditando ter dado uma resposta despreferida à amiga, Melissa parece que se justifica, explicando o porquê de seu estado: *[mu(h)i(h)t(h)a: : -] = m(h)ui(h)ta coisa a(h)q(h)ui p(h)ra fa(h)zer, né: (h): : : jamila?*. Em seguida, ela seleciona o próximo falante através da regra 1 a (cf. Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) -*né: (h)::: jami[la?* - o que constitui a PPP da seqüência de pedido de confirmação:

23 J: [dá:: dá sim,=cumé que cê tá?
 24 (.)
 25 M: ah, eu to::- tô bem. tô ind(h)o hhhhu[huhu] [mu(h)i(h)t(h)a::-]
 26 hh=
 27 J:=[hhhh] [h h
 hhhhhhhhhhhhhhh]

28 M: =m(h)ui(h)ta coisa a(h)q(h)ui p(h)ra fa(h)zer, né:(h):::
29 jami[la?

Na linha 30, Jamila profere a SPP como resposta e na linha 31 Melissa faz outro pedido de confirmação- [é::: um pouquinho, né?- (PPP), ao que Jamila responde na linha 31- ãh[ã:::-(SPP). Na linha 33, há um terceiro turno de fechamento de seqüência. Trata-se de uma pós-expansão mínima- [↑ma:s tá indo. Em seguida há uma breve pausa entre os turnos e nas linhas 35, 36 e 37 ocorrem mais três pós expansões mínimas, com o fechamento ocorrendo no turno de Jamila, na linha 37:

30 J: [é:::.meli:::s[as.
31 M: [é::: um pouquinho, né?
32 J: ãh[ã:::
33 M: [↑ma:s tá indo.
34 (.)
35 j: ah::: (is[so mesmo.)]
36 M: [f elizme n]te.
37 J: é. [num pode é parar. te:m é que ir levan- né? e: continuando,=

No final do turno da linha 39, há uma PPP de uma seqüência de pedido de confirmação- =né?=. A fala sobreposta de Melissa na linha 38 não é levada em consideração- [né?.. A SPP do pedido de confirmação é produzida na linha 40 por Melissa- =é:::. Na linha 41, há risos que não serão discutidos nesta análise:

37 J: é. [num pode é parar. te:m é que ir levan- né? e: continuando,=
38 M: [né?
39 J: =né?=
40 M: =é:::
41 J: hhh[hhhhhhh]

Considerações finais

Como pudemos observar, a organização seqüencial exerce um papel de grande importância para a análise das ações em curso da fala em interação. As seqüências discursivas nos mostram que a fala é dotada de um alto grau de organização e que o significado de uma ação é moldado pelas seqüências das ações anteriores. Cada turno projeta uma ação para o turno subsequente. As nossas ações são determinadas, principalmente, pelos co-participantes e pelo contexto sócio-cultural em que estamos inseridos. Um exemplo está em rituais de cumprimento fortemente determinados (no contexto brasileiro: ‘oi, tudo bem?’ ‘tudo bem e

você?’ ‘tudo bem.’) e de despedida (‘tchau’ ‘tchau’). As frases produzidas numa interação não são desconexas, mas mantêm uma relação entre elas. Os turnos de fala estão ligados por alguma ação comum, projetada como resultado de uma interação.

Referências bibliográficas

GAGO, P. C. A organização seqüencial da conversa. In *A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa*. 2002. Tese (Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa) – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em Análise da conversa. *Revista Veredas*, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, jul./dez. 2002.

PSATHAS, G. Discovering sequences in interaction. In _____. *Conversation Analysis: The Study of Talk in Interaction*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

SCHEGLOFF, A. *Sequence Organization*. Department of Sociology. UCLA. 1995. Manuscrito do autor.

SACS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, 50 (4), p. 696-735, 1974.

* Alunas do Programa de Pós-Graduação da UFJF, Mestrado em Letras – Lingüística. Sugestões, críticas e discussões poderão ser realizadas em ldivan@nextwave.com.br ou vivianfweiss@ig.com.br