

Parcerias comerciais: uma ordem local

Paulo Cortes Gago (UFJF)

Resumo

O artigo investiga o processo de negociação de parcerias comerciais em uma reunião empresarial na cultura portuguesa. Teoricamente, apóia-se nas características da construção do turno em Análise da Conversa Etnometodológica e no conceito de alinhamento em Sociolinguística Interacional. Os resultados corroboram a perspectiva local e situada para a criação e manutenção da ordem social e do sentido. Pesquisa interpretativa, em estudo de caso.

Palavras-chave: ordem local; reunião de negociação; análise da conversa etnometodológica; sociolinguística interacional; pesquisa interpretativa.

Introdução

O tema em destaque neste artigo é a discussão da articulação entre as ordens micro social e macro social. Fundamentalmente, defende-se o ponto

de vista de que a existência de uma ordem macro social, que pode ser equiparada com a existência das próprias instituições em sociedade, é articulada no nível local das interações sociais, no aqui e agora de encontros. A discussão será travada com dados de uma interação de negociação empresarial na cultura portuguesa (ver GAGO 2002).

Assim, o objeto social que se delinea aqui é a construção de *parceria comercial* via processo de negociação. O que é típico de encontros de negociação empresarial é a existência de uma questão divergente entre as partes, mas de interesse comum (por exemplo, o preço de um serviço ou produto), a ser resolvida através da comunicação verbal, para que a relação comercial possa acontecer no futuro. Nesses encontros, os participantes estão voltados, então, para a meta instrumental maior de produção de um acordo (FIRTH, 1995).

Na literatura de negociação, Pörings afirma que “quanto mais convergentes forem as assunções situacionais de ambos os parceiros, tanto mais eles terão a sensação de entender um ao outro e de cooperar” (1998, p. 217), o que trará benefícios para a relação comercial. A convergência no eixo da relação interpessoal nos negócios surge, pois, como parte de um ethos interacional desejado, para o alcance da meta instrumental.

1 - Metodologia

Nesta seção abordaremos questões relativas ao tipo de pesquisa, justificando-a. Os dados analisados foram gerados no âmbito do projeto de pesquisa bilateral Brasil-Portugal *Discurso e Prática Sociocultural em Empresas Luso-Brasileiras*, executado pelas universidades PUC-RJ, PUC-SP, UFJF e Universidade de Lisboa, entre 1998-2002, do qual participamos na época do doutoramento. O projeto objetiva investigar, em resumo, como diferenças em normas sócio-culturais de interação entre brasileiros e portugueses poderiam influenciar nos negócios que começavam a afluir entre os dois países, no contexto de privatização brasileiro de então, em que várias empresas portuguesas começavam a estabelecer-se no Brasil, e muitas empresas brasileiras, por sua vez, em Portugal.

Nossa pesquisa é um estudo de caso de uma reunião de negociação entre uma empresa de transporte – a Transportadora Mendes – e uma empresa de serviços de amenidades – a Eurotel. A gravação foi feita na cidade de Lisboa, na Eurotel, em junho de 1999 e teve inspiração de natureza etnográfica na geração e tratamento dos dados, que foram acompanhados de entrevistas com os participantes, de questionários, e de seções de audição do material gravado com executivos brasileiros e portugueses.

A pesquisa teve como foco de interesse central a elucidação do processo de construção do significado das ações humanas observadas em seu contexto de uso real pelos próprios participantes. Segundo Erickson (1990 [1986]), essa é a característica principal que faz com que várias abordagens (a etnografia, a observação participante, a fenomenologia, etc.) possam ser consideradas formas de pesquisa *interpretativa*. Segundo o autor, a pesquisa interpretativa tem como objetivo a explicação do “*significado imediato e local das ações*, conforme

definidas pelo ponto de vista dos atores sociais” envolvidos (ERICKSON, 1990[1986], p. 78, grifos nossos).

O termo *interpretativo* é preferido ao termo *qualitativo*, pois este traz imediatamente a associação contrastiva ao termo *quantitativo*, o que de maneira nenhuma se sustenta: podemos ter pesquisas qualitativas que fazem uso de processos de quantificação, e uma boa pesquisa quantitativa não prescinde de análise qualitativa dos dados (ERICKSON, 1982), conforme outros autores já ressaltaram também (COOK & REICHERT, 1979; DENZIN & LINCOLN, 2000).

A Análise da Conversa Etnometodológica e a Sociolinguística Interacional (doravante ACe e SI), paradigmas nos quais a análise de dados é realizada, seqüencialmente turno a turno e em termos de alinhamentos, inscrevem-se em tal abordagem, pois pretendem explicitar métodos de inteligibilidade da ação social fundamentalmente do ponto de vista dos atores sociais, fazendo parte daquilo que podemos chamar de uma sociologia interpretativa, apoiados na terminologia de Giddens (2003).

Há, no entanto, uma divergência de método nas duas vertentes (ver discussão em Gumperz (1999) sobre o método da SI e crítica ao método em ACe) que importa para esse estudo. Enquanto a ACe opera com uma noção de contexto estritamente em termos seqüenciais adjacentes, apoiando a análise de dados exclusivamente nas orientações de comportamento demonstradas pelos participantes em suas falas no encontro, excluindo outras fontes de dados de natureza etnográfica, tal postura não é corroborada pela SI, que inspira-se fortemente nos procedimentos etnográficos de pesquisa, admitindo como fonte de validação das análises materiais advindos de observação participante, questionários, entrevistas, etc., tal como o fizemos aqui.

Conforme ficará claro na análise de dados, o problema com o qual nos deparamos é que havia uma situação anterior de ruptura entre as duas empresas, que aparecia na conduta cuidadosa das duas partes em conduzir o encontro, mas tal fato não foi tratado de forma direta pelos participantes *no* encontro, porém estava lá, em marcas sutis, que apontavam para esse contexto. Tudo isso servia de pista de contextualização (GUMPERZ, 1982) das ações locais.

Nesse sentido, é necessário incorporar a discussão de Erickson (1982) a respeito das fontes geradoras de atividade discursiva nos encontros sociais, que o autor explicita em termos de *fontes internas e externas* à situação de comunicação. Nas *fontes internas*, temos: 1) os *recursos locais de produção*, uma fonte direta, entendidos como o contexto de relações imediatamente adjacentes; 2) os *recursos locais de produção não imediatamente adjacentes* (*local production resources once removed*), “fontes indiretas de influência na conversa que são ainda específicas à situação imediata” (p. 46), como, por exemplo, o que foi dito há cinco minutos atrás no encontro, ou o histórico de relacionamento entre os participantes, tal como é o caso aqui. Como única *fonte externa* citada, temos 3) os *recursos não locais*, que são o conhecimento do código lingüístico utilizado (sua gramática e sistema fonético-fonológico), das regras e das rotinas interacionais, etc., recursos esses localizados na estrutura macro social.

Entendendo, então, com abordagens de caráter etnográfico, tal como a de Erickson (1982), que a pesquisa deve dispor de dados mais ampliados sobre o contexto para além do que se encontra disponível na fala dos

participantes, válido, assim, o uso que fizemos aqui de métodos auxiliares de pesquisa, que consistiram em entrevistas com os participantes e em questionários por eles respondidos, utilizados para dar suporte à análise e entendimento da produção local discursiva.

2 - Instrumental teórico

O título desta seção encerra a idéia de que a interação humana é um fenômeno complexo, cuja organização (ou estrutura) se dá em diversos níveis: o nível das ações seqüenciais adjacentes, o nível do acordo tácito de preservação mútua de faces, o nível proposicional-argumentativo, o nível das inferências conversacionais, o nível do tópico discursivo, etc. Portanto, é melhor entendida quando abordagens do discurso em pragmática se unem de forma complementar a seu objeto de estudo, idéia defendida por Kerbrat-Orecchioni (2004) e ratificada aqui. Sendo assim, lanço mão nesta pesquisa, por um lado, de postulados de diversos autores em teoria sociológica interpretativa para o entendimento da organização da ação social humana; por outro lado, de elementos da Análise da Conversa Etnometodológica para o entendimento da organização seqüencial da conversa e de elementos em Sociolingüística Interacional para se entender os alinhamentos no discurso.

Parte-se do pressuposto fundamental de que o mundo social não se apresenta para nós como dado, já pronto, para o qual precisaríamos pura e tão somente lançarmos nossas retinas ao mundo, que elas captariam a realidade social, que já existiria de per si. Ao contrário, defende-se que o mundo social é fruto de intensa construção humana, na qual as práticas interacionais comunicativas em encontros sociais desempenham tarefa central.

Nas abordagens-padrão em Sociologia, estruturalistas, têm-se concebido a questão da criação e manutenção da ordem social a partir de uma relação de influência de superestruturas sociais sobre os indivíduos, de cima para baixo, como forças coercitivas de ação, que os impelem a reproduzirem normas, sendo eles mesmos um produto dessas forças. Trata-se de uma espécie de determinismo da ação, no qual pouca ou quase nenhuma agentividade é reservada aos seres humanos, sendo a estrutura social considerada pré-existente (ver críticas em GIDDENS 2003, ERICKSON, 2004, por exemplo). Esta concepção não reconhece a força produtiva no nível local de ação.

Porém, é exatamente aí, no nível das interações da vida ordinária e cotidiana, que os processos de rotinização, e, portanto, de criação de normas, são aceitos, ratificados, rejeitados, reformulados, enfim, têm existência. Desta maneira, o que concebemos como estrutura social se forja, na realidade, no aqui e agora dos encontros sociais, idéia já concebida por Goffman (1961, 1967, 1998[1964]). Recobramos a passagem de Erickson, em que o autor comenta que “é dentro de uma situação social específica que as circunstâncias do passado, tanto as dadas como as transmitidas, são encontradas diretamente pelo ator social local” (ERICKSON, 2004, p. 96). Na mesma linha de raciocínio, Giddens coloca que “a história é a estruturação de eventos no tempo e no

espaço através da influência recíproca contínua entre agência e estrutura, a interconexão da natureza mundana da vida cotidiana com formas institucionais, estendendo-se por longos períodos de tempo e espaço” (1984, p. 362-363).

Nesta nova concepção, a estrutura social é vista como emergente, emergencial, uma realização prática cotidiana, “algo que os seres humanos fazem” (ZIMMERMAN & BODEN, 1991, p. 4), necessariamente, argumento central defendido aqui.

Na visão da ACE, especificamente, a estrutura social, no fundo, pode ser encontrada na própria estrutura da conversa, porquanto na conversa é que os atores sociais tornam disponíveis uns para os outros seus entendimentos das ações uns dos outros, i.e., sua inteligibilidade, fazendo-as sociais, nos termos de Weber. Nessa medida, a conversa assume o lócus primário de socialização e de criação da própria estrutura social, sendo, por este motivo considerada a pedra sociológica fundamental, como já foi afirmado também por Sacks, Schegloff & Jefferson (1974). Situamo-nos, então, no paradigma de uma micro sociologia.

O “instrumental” lingüístico do trabalho compõe-se de diversos conceitos relevantes para a análise de dados, em ACE e SI. Em ACE, destacamos a noção de *turnos de fala* como o “espaço hospedeiro no qual depósitos de linguagem são acomodados” (SCHEGLOFF, 1996, p. 54), unidades de fala do tipo *unidades de construção de turno* (doravante UCTs), que podem ser: 1) lexicais (compostas de uma só palavra); 2) sintagmáticas (equivalentes a um sintagma); 3) clausais (apresenta um único núcleo verbal); e 4) sentenciais (apresenta mais de um núcleo verbal) (cf. SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 1974 e neste volume). O conhecimento tácito de falantes dessas unidades empresta à fala o caráter de atividade parcialmente previsível durante seu fluxo de produção, ou seja, as unidades deixam entrever uma projetabilidade em sua trajetória.

Há fortes evidências nos dados de interação conversacional de que os participantes se orientam para seqüências de ações nos turnos de fala, em que uma ação num turno corrente projeta uma próxima ação considerada relevante pelos participantes no momento seguinte, no próximo turno. Vemos isso claramente nos chamados pares adjacentes: uma pergunta torna uma resposta relevante; um pedido, uma aceitação ou recusa; uma saudação, outra saudação, etc. Esse fenômeno de projeção de um turno corrente para um próximo turno chama-se *implicatividade seqüencial*.

Um fenômeno muito recorrente nos dados são as sobreposições de vozes, que se relaciona à “distribuição ordenada das oportunidades de participar na interação social” (cf. SCHEGLOFF, 2000, p. 1). Colocado de forma simples, a sobreposição consiste em mais de um falante por vez. Para efeitos de análise da fala competitiva, excluem-se fenômenos como as sobreposições finais e os continuadores (ver SCHEGLOFF, 1982), por serem considerados cursos normais de ação e não problemáticos para os participantes (SCHEGLOFF, 2000). Excluem-se ainda os acessos condicionais ao turno (como nas unidades compostas do tipo “se X, então Y”), em que os próximos falantes são, por assim dizer, convocados pelos falantes correntes a contribuírem para a finalização de suas falas, e ainda as falas em coro, já concebidas como espaços de fala compartilhados.

Neste tema, importa a taxonomia de Jefferson (1984) para tipos de início de sobreposição, que são quatro: a) *transicional (transitional)* – fruto do espaço de transição, dá-se pela monitoração efetuada pelo prospectivo próximo falante do estado de finalização (sintática) do turno em andamento. Ao perceber, pelas características sintáticas da UCT, que ela se aproxima do fim, o próximo falante inicia a falar e, como o falante corrente ainda não terminou, ocorre a sobreposição; b) *por reconhecimento (recognition)* – embora o turno não esteja finalizado, já houve reconhecimento de boa parte do projeto de fala em andamento de um falante corrente; c) *por progressão (progressional)* – o próximo falante monitora o movimento de um turno em andamento que apresenta problemas em sua continuidade (por exemplo problemas de disfluência), adentrando seu espaço em auxílio à fala problemática.

Complementamos os conceitos acima com duas noções tipicamente associadas à SI. A primeira é a noção de piso conversacional, utilizada por Shultz, Florio & Erickson (1982), e entendida como um conjunto de turnos que constituem num dado momento da interação uma arena de engajamento mútuo, de co-sustentação de linhas interacionais. Podemos dizer que o piso conversacional é competitivo, cooperativo, harmonioso, etc. A segunda, é a noção de alinhamento, definido por Goffman (1981) como a postura, a posição ou a projeção do self em relação a si mesmo, ao outro e ao discurso em construção. Considero a propriedade de exibir alinhamentos uma propriedade básica da interação e da fala em interação, que se dá em diversos níveis: nas UCTs, nos turnos de fala, ao longo de uma seqüência, etc.

3. O encontro de negociação em questão

Como fase pré-análise de dados, descrevo aqui parte do que integra o contexto do encontro em estudo, apresentando brevemente os participantes e transportando algumas informações do material de natureza etnográfica da pesquisa.

Os participantes foram João e Ana, diretores executivos da Eurotel, uma micro-empresa de produtos para hotéis de luxo (toucas de banho, sabonetes, xampus, etc.), e, do outro lado da mesa de negociação, Maia, representante comercial da Transportadora Mendes, uma empresa de médio porte de transporte de carga terrestre.

João e Ana necessitavam de serviços de transporte terrestre de cargas da Holanda para Portugal para suas mercadorias adquiridas na Ásia, de onde vinham de navio para a Holanda, para depois seguirem por terra para Portugal. Maia foi ao encontro basicamente oferecer-lhes este serviço, em nome de sua empresa.

Todavia, na realidade, tratava-se do reencontro de outrora parceiros comerciais, distantes no momento do encontro por problemas de preço no passado. Mais ainda, Maia e sua empresa foram excluídos dos negócios de João e Ana e desejam agora ser reintegrados. Historicamente, ambas as empresas eram, individualmente, parceiras de uma mesma terceira empresa, a empresa holandesa de transportes marítimos Siegfred, com sede em Rotterdam, que efetuava o transporte marítimo para a Europa, o serviço de alfandagueamento na Holanda e, por fim, cuidava de seu envio para os clientes em Lisboa, de caminhão.

A empresa parceria transportadora dos produtos da Eurotel para Lisboa era a Cuba, com quem João e Ana estavam bastante satisfeitos. Porém, sem dar-lhes nenhuma explicação, a Siegfred cancelou o contrato de transporte com a transportadora Cuba e começou a operar com a Transportadora Mendes, o que ocasionou um aumento final nos preços de transporte para João e Ana. Não aceitando o fato, os clientes portugueses tomaram para si a tarefa de escolherem a transportadora das mercadorias de Rotterdam para Lisboa e retornaram à antiga transportadora Cuba, que lhes ofereceu preços mais vantajosos para ganhar a concorrente, reavendo, assim, seus clientes. Os serviços com a Mendes foram interrompidos.

Passados dois anos de hiato na prestação de serviços da Mendes para a Eurotel, período em que houve várias tentativas da primeira empresa de contatos por telefone com a segunda empresa para oferta de serviços, todos rejeitados por questão de preços, Maia retoma o contato, com a promessa de apresentar uma tabela de preços mais baixa ainda do que a de sua concorrência.

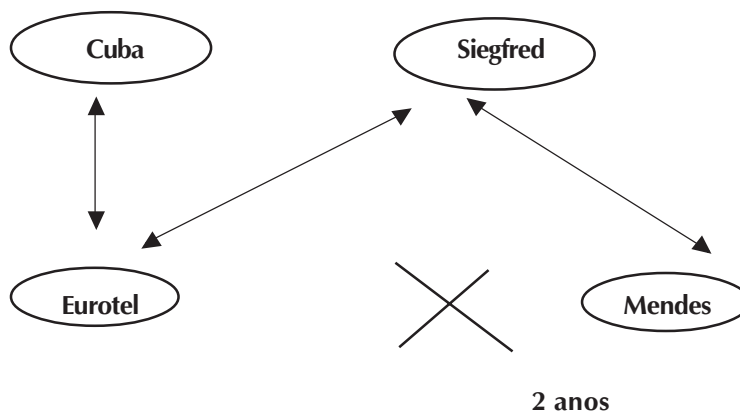
Em que reside especificamente o interesse das partes? Mendes foi a nova parceria nunca aceita e sempre recusada, por problemas de preço. Por outro lado, para João e Ana, havia o interesse em reduzir ainda mais os custos de serviços de transporte para suas mercadorias, pois, segundo eles, seu mercado é muito concorrido e uma diferença de centavos no preço unitário da mercadoria pode representar muito, já que são vendidas aos milhares. É, então, um “mercado de tostões”, como João afirma em um dos questionários.

Estrategicamente, a ação que se desejava realizar na reconfiguração das parcerias comerciais era a seguinte:

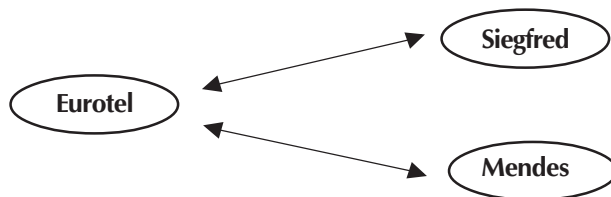
1) Situação original A: Siegfred como intermediadora



2) Situação B: o nexa de relações comerciais atual



3) Situação C: repactuação de alianças desejado.



Derivo da situação descrita acima o *mandato institucional* dos participantes (MAYNARD, 1984), constituído pelos objetivos instrumentais de reconquistar os clientes perdidos para Maia, e o de obterem os preços mais baixos possíveis de transporte de para João e Ana. Passemos à análise de dados.

4 - A abertura do encontro

Por motivos de espaço, a análise de dados se concentrará em um momento específico do encontro, a abertura (ver GAGO 2002 para análise de outros momentos, inclusive a negociação da posição de redução de preços). O que denomino de abertura são os momentos iniciais do encontro que se seguem aos cumprimentos e à acomodação dos participantes à mesa de reunião, em que formulam o motivo do encontro. Considero o momento de especial relevância, pois é no início de encontros que se coloca, para os participantes, a questão de se adotar uma *linha* de conduta a seguir perante os demais participantes. Assemelha-se aos *cumprimentos*, citado em Goffman (1967), que são “uma forma de mostrar que a relação ainda é o que era quando do término da co-participação anterior” (p. 105). De forma análoga, creio que a abertura possui a função de estabelecer “quem somos um para o outro”, neste momento. Veremos como o contexto histórico encontra-se presente aqui. O trecho completo a ser analisado compreende os turnos 02:02 - 02:54 (i.e., da página 02, linha 02, à página 03, linha 13¹), mas foi dividido em duas partes, de acordo com os movimentos interacionais.

4.1. A primeira parte da abertura: a fala de Maia

Nesta primeira parte, Maia detém o piso conversacional majoritariamente, cabendo-lhe a condução inicial do encontro. Nela, desempenha o mandato institucional específico de dizer a que veio e o motivo do encontro. No eixo temporal de ações da reunião, os participantes tinham acabado de se posicionar à mesa de reuniões. Veja-se o trecho abaixo:

02:02 – 02:56

Parcerias comerciais:
uma ordem local

02 **Maia** [and a]mos mais de uma hora.e: e- não se pode andar
03 na rua [n e m >de n t r o< do ca:[rro,]=
04 **Ana** [pois não. tá muito ca(h)[lor.]
05 **João** [hh]
06 **Maia** = que a gen(h)te,= [.h h h] an]da aí dentro =
07 **Ana** [°tá muito ca]lor.]
08 **Maia** = do carro >pra trás<. e pra fre::nte,
09 **João** o(h)k[e(h)i.]
10 **Maia** [hhh]
11 **João** [ha ha ha]
12 **Maia** [.h h] mas pra já (0.2) tá: fresquíssimo. .hh
13 <olha, ah::: agradeço imenso a oportu[nidade-]
14 **João** [muito o]bri-
15 gado.
16 **Maia** de: de:: de ter ah::- ah::[: -]
17 **João** [sim sen]hore?=
18 **Maia** =.h ah:: °rec- recebido,
19 [(e ter) () (já vai) algum] tempo,=
20 **João** [senhor de Maia negreiros?,]
21 **Maia** =.h ah:: nós, temos, a informação, JÁ anteriormente:
22 de que: ah:::==mhm:: (0.5) th >de várias situações,<
23 [.hh on]de nós =
24 **João** [exa:to.]
25 **Maia** = fizemos .h [a h : : : :] vár i as-]
26 **João** [nós já trabalha]mos convos]co
27 anteriormente.
28 **Maia** exatamente.=d'onde fizemo[s] [várias]=
29 **João** [é:,] [.h h]
30 **Maia** = propo::s[t a s,]
31 **João** [(e po]deremos) também dar o nosso cartão,
32 ((distancia-se do gravador))
33 (3.5)
34 **Maia** (também) () () da escola, como eu costumo
35 dizer.
36 **João** aqui está u::m h[h h]
37 **Maia** [<obri]gadíssimo.
38 (.)
39 **João** °nosso cartãozinho,
40 **Maia** .hhhh ah:: mhm::- e:: mhm. >o que levOU, mais a esta
41 visita foi:↓=o meu colega josé santos,<
42 [.hh ah::]:: por parte: =
43 **João** [sim senhor:]
44 **Maia** = [d a : :] >da holanda,<=
45 **João** [<sim °senhor.]
46 **Maia** =tínhamos [.h-]
47 **João** [exatamente.]
48 (.)
49 **Maia** °r- r- tínhamos-° >>transportado material,<< mas que
50 VINha já pago. .h °e que::: ah::° >da vossa parte
51 havia algum inte>resse< em conhecer os nossos
52 pre:[ços?,] .h-
53 **João** [°°mhm:]
54 (.)
55 **João** exato. porque nós trabalhamos-
56 [a h : : : -]

Nas linhas 02:02 – 02:12, Maia justifica seu atraso, relacionando-o ao intenso verão lisboeta (a gravação foi no mês de julho, verão na Europa). A entrada no enquadre *reunião* dá-se na linha 09, com a fala de João - “o(h)k[e(h)i.]”, um sinal de fechamento de uma seqüência discursiva, que propõe o encerramento da atividade anterior e, portanto, uma mudança de atividade. Indiretamente, pode-se entender que João pede a Maia a enunciação do motivo de sua vinda. A proposta é prontamente aceita, na linha 12, através de outra fórmula de fechamento de seqüência, em que eleva o grau do adjetivo usado momentos antes (“[**aqui-**] **tá fres(h)quin(h)ho:**”, em 01: 46, não mostrado aqui) para o superlativo - “**tá: fresquíssimo.**”, em recusa a uma oferta anterior de João para que tirasse seu casaco (em 01: 43, também não mostrada aqui). A entrada no novo contexto é sinalizada com o marcador discursivo - “<olha” (linha 13), pronunciado em aceleração inicial, marcando entrada rápida na atividade de *reunião*, dando início, assim, à abertura em si.

O ponto central a se destacar na fala de Maia é sua dificuldade em formular para João a situação anterior ao encontro, e o movimento de João em socorro a Maia, colaborando para que essa dificuldade seja superada.

Após os agradecimentos pela concessão do encontro - “**ah::: agradeço imenso a oportu[nidade-]**” (02: 13), que Maia vê como uma “oportu[nidade-]”, o turno entra imediatamente em *perturbação* (perturbation, cf. Schegloff, 2000), na forma de uma disfluência - “**de: de:: de ter ah:- ah::[:: -] °rec- recebido**” (02: 16, 18), composta por repetição de palavras, alongamentos de vogal, uma pausa preenchida e um auto-reparo. Todas essas marcas apontam para uma dificuldade inicial de Maia na execução de seu mandato de dizer a que veio.

Essa dificuldade é parcialmente vencida: 1) com o encaixe de uma informação temporal - “[**(e ter) () (já vai) algum tempo,**”, não de todo clara, mas referente a algo sobre o encontro (desde o telefonema marcando o encontro? desde a última vez que prestaram serviços a Eurotel? desde a última proposta?); 2) com a ajuda de João, que por duas vezes dá suporte a Maia, com enunciados que podem ser interpretados como sinais de reconhecimento de sua dificuldade e, ao mesmo tempo, de suas intenções comunicativas - “[**sim sen]hor?,=**” (em 02:17) e “[**senhor de maia negreiros?,]**” (em 02: 20).

Em sua “marcha” para dizer a que veio, o turno ganha fluência de novo - “.h **ah:: nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: de que: ah::: =mh::: (0.5)**” (em 02: 21-22), mas seu fôlego é curto, pois entra rapidamente em novos problemas de continuidade final, que se traduzem em duas outras pausas preenchidas e uma pausa não preenchida (“**ah::: =mh::: (0.5)**”), sendo a última pausa de duração maior do que o normal, que é uma micro-pausa muito breve, de menos de 0.2. A dificuldade é superada, desta vez, com uma atividade de reparo, que produz o seguinte enunciado como produto final - “**th >de várias situações,<**”.

Comparem-se as duas versões, antes e depois do reparo. Versão 1: “**nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: de que:**”; Versão 2: “**nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: (...) >de várias situações,<**”. O fenômeno em pauta, em termos

de sua descrição técnica, é um *auto-reparo por supressão*. O que seria um complemento na forma de uma oração – “temos, a informação,” () “de que:”, passou por processo de reformulação e foi suprimido do enunciado, sendo substituído por um complemento nominal - “temos, a informação,” “>de várias situações,<”. Houve uma compactação, que empresta ao enunciado uma formulação genérica, forma encontrada de superar o impasse.

Associo os problemas de continuidade nos enunciados de Maia à dificuldade de seu mandato na presente situação discursiva. Por um lado, deve enunciar a que veio, pois pediu o encontro. Como parte desta tarefa, é inevitável referir-se a algum “ingrediente” da situação anterior entre as duas empresas, sejam os preços propostos por sua companhia e recusados pela Eurotel, os dois anos sem contato, a troca de companhias, o último contato que tiveram, etc., mas alguma coisa deverá dizer. Por outro lado, formular algo sobre a situação anterior é enunciar de certa forma a perda, a derrota, a quebra da relação. É um mandato de difícil execução.

Recuperando Goffman, o autor afirma que “dados os seus atributos e a natureza convencionalizada do encontro, (o interagente) terá aberta diante de si uma certa margem de escolha tanto de linhas quanto de faces” (1967, p. 78). Em nosso caso, essa escolha encontra-se reduzida, e o que se percebe na performance lingüístico-interacional é que a face dada a Maia pela situação para iniciar o encontro é uma face de difícil sustentação, pois carrega uma face positiva institucional afetada. Lingüisticamente, o que se verifica através de suas escolhas comunicativas, neste momento, é a adoção de uma estratégia generalizante - “**nós, temos, a informação, JÁ anteriormente: (...)** >de várias situações,<”, que resolve, parcialmente, o problema. Mas a dificuldade foi, por outro lado, enunciada, nas próprias marcas do turno.

O que se observa, em termos da participação de João nesse momento, é uma fala de apoio a Maia. Primeiramente, na forma de um sinal de concordância com a formulação genérica – “[**exa:to.**]” (02: 24), e depois com uma formulação um pouco mais elaborada nas linhas 26 e 27 – “[**nós já trabalha]mos convos]co anteriormente.”**, que é uma versão dos fatos de forma igualmente compactada e genérica da situação anterior, tal como a de Maia, somente trazendo à tona o aspecto positivo de já ter havido parceria entre eles. Temporariamente, João aceita, então, não falar da situação anterior, ajudando Maia a ultrapassar a dificuldade inicial e co-sustentando sua face positiva. Tal como Goffman postula, a aceitação da linha do outro é uma regra básica de encontros (1967). Pelo menos aqui, neste momento inicial da interação.

Em relação ao trecho precedente, ressalto ainda que é bastante significativo o uso do pronome pessoal “**nós**”, por ambas as partes. Drew & Heritage afirmam que, no contexto institucional, “considerações sobre a identidade social e sobre a tarefa reconfiguram a “valência” interpretativa que deve ser associada a ações particulares” (1992, p. 24 – aspas no original). A valência interpretativa de “**nós**”, neste contexto, deve ser tomada como a de um self com extensão para além dos limites de um “eu”, identificado com o animador da fala com um nome próprio, para situar participantes que se encontram em

relação com uma rede de pertencimento institucional – Maia enquanto representante da Mendes, e João como representante da Eurotel, guardadas as diferenças de posições hierárquicas (e de poder) de cada um.

Um segundo comentário é que, neste momento inicial de Maia, há uma certa construção de imagem positiva do self e de sua organização que podemos detectar em sua fala. Refiro-me ao enunciado - **“ah:: nós, temos, a informação, JÁ anteriormente:”**, no qual projeta a imagem de competência de sua organização (e, portanto, de si mesmo também): a Mendes é uma empresa organizada e dispõe de informação sobre seus clientes. Prosodicamente, esta atitude é mantida através da ênfase em partes de algumas das palavras, como em - **“nós, temos, a informação”**, ou o aumento de volume em - **“JÁ”**, que emprestam aos enunciados características de ligeireza e compactação, atributos ligados à competência.

A atividade de Maia é interpolada brevemente por uma seqüência em que João lhe oferta um cartão de visitas, entre as linhas 02:31 - 02:39, uma nova seqüência, que propõe outro tipo de ação, interrompendo a seqüência anterior, que fica inacabada.

Ao seu término, Maia se auto-elege para dar continuidade à atividade de dizer a que veio, o que ocorre na linha 40. Novamente, verifica-se a mesma dificuldade inicial, apontada anteriormente. Um primeiro indício é a longa inspiração com a qual Maia inicia o turno - **“ hhhh”**, à qual seguem-se novos preenchimentos de pausa intraturno - **“ah:: mhm::”**, com o turno prosseguindo em desenho de continuidade com o momento anterior à interrupção - **“e:: mhm. >o que levOU, mais a esta visita foi:↓o meu colega jose santos,< [.hh ah::]: : por parte: [d a : :] >da holanda,<”** (02: 40-42, 44). A dificuldade é ultrapassada com o uso de uma referência que deve ser comum a João - **“o meu colega jose santos,”**, enunciada com aceleração entre as unidades (rush through, cf. Schegloff, 1982).

João participa em 02:43, 45 e 47 com sinais de concordância - **“[sim senhor:]”**, **“[<sim °senhor.]”**, **“[exatamente.]”**, respectivamente, co-sustentando a atividade de Maia, sendo o último sinal, inclusive, emitido de forma mais entusiasta no início.

Porém, um novo mecanismo de reparo nos serve de índice para avaliarmos novamente a delicadeza do momento. Ele ocorre em - **“tínhamos [.h-]°r- r- tínhamos-° >>transportado material,<<”** (02:49), mas é precedido por uma breve pausa, ocasionada pela sobreposição de João, reproduzida abaixo:

46 **Maia** =tínhamos [.h-]
 47 **João** [exatamente.]
 48 (.)

A produção final do segmento de reparo - **“tínhamos [.h-]°r- r- tínhamos-° >>transportado material,<<”** – indica que se trata também de uma forma verbal composta em - **“tínhamos [.h-] °r- r-”**. Meu palpite é o de que estamos diante do início da

projeção do tempo composto - “**tínhamos recebido**”. Novamente, houve auto-reparo por supressão de parte de um segmento. Vejamos as implicações interacionais do que foi suprimido. Quem recebe, recebe algo de alguém. O que teria a Mendes recebido da Eurotel? Pelas informações de que dispomos em questionários (ver GAGO, 2002), a Eurotel fez vários telefonemas a Mendes, consultando-a sobre sua cotação de preços de serviços de transporte, que eram sempre mais elevados, culminando com a interrupção do serviço.

Esse é o contexto que estaria de alguma forma implicado em *recebido*, e que foi “apagado” por Maia através do reparo. Em - “**tínhamos-° >>transportado material,**” Maia fornece de novo apenas uma versão compactada e genérica da situação anterior, da mesma forma que em “**temos,** a informação, JÁ anteriormente: de que: ah::: =mh::: (0.5) th >de várias situações, <”, mostrado acima.

Na continuação da análise da fala de Maia, a dificuldade após o reparo é resolvida com uma inversão dos interesses: Maia passa a enunciar os interesses no encontro do ponto de vista *de João* - “**°r- r- tínhamos-° >>transportado material, << mas que VINha já pago. .h °e que::: :h °e que::: : ah::° >da vossa parte havia algum inte>resse< em conhecer os nossos pre:[ços?,] .h-**” (linhas 49-52). Para tal, coloca uma situação sabida por ele como adversa para João – o fato de terem de pagar os fretes em Roterdã em moeda estrangeira – “**mas que VINha já pago.**”, conectando o interesse no encontro a esta situação – “**°e que::: :h °e que::: : ah::° >da vossa parte havia algum inte>resse< em conhecer os nossos pre:[ços?,] .h-**”.

Observo somente que há ainda neste trecho uma “seqüela” da situação anterior delicada para Maia. Interpreto o uso da conjunção adversativa em – “**mas que VINha já pago.**” como a reversão de um contexto que seria adverso a si pela referencia a um contexto que foi adverso a João, na inversão de perspectivas do interesse no encontro que realizou. Maia suprimiu o problema com a *sua* firma, e somente enunciou o *de João*. Mas a adversidade enquanto fenômeno não foi apagada; foi apenas transferida. Na seção seguinte, analiso o movimento de resposta de João a Maia. Passemos à segunda parte.

4.2. A segunda parte da abertura: o movimento de resposta de João

A segunda parte da abertura é o movimento de resposta de João à fala precedente de Maia, em que João passa a emitir a *sua* versão da situação anterior, trazendo elementos distintos de alinhamento em relação à fala de Maia, cuja versão acabou de corroborar e co-sustentar. Os trechos de fala dos dois movimentos são contíguos; repetimos alguns turnos a título de contextualização (02:49-02:54). A análise foca efetivamente nos turnos a partir de 02:55.

- 49 **Maia** °r- r- tínhamos-° >>transportado material,<< mas que VINha já pago. .h °e
50 que:::: ah::° >da vossa parte havia algum inte>resse< em conhecer os nossos
51 pré:[ços?,] .h-
52
53 **João** [°°mhm:]
54 (.)
55 **João** exato. porque nós trabalhamos-
56 [a h : : :-]
57 **Maia** [>que eu parto do principio] que pagam
58 [a mesma,<] ma:[:s-]
59 **João** [com a siegfred,] [com] a siegfred em roterdam,=
60 **Maia** =<exata[mente.]
61 **João** [há] muitos anos,=e eles são:: muito bons ah:: aliados, [.h] °nós gostamos
01 muito deles,°
02 **Maia** [mhm,]
03 **João** = .hhhh e: eles anteriormente trabalhavam com outra companhia,
04
05 **Maia** th °exata[mente.]
06 **João** [<que não] eram vocês.
07 **Maia** °<não éramos nós.°
08 (.)
09 **(João)** °°(poi-)°°
10 (.)
11 **João** °exato. e depois que mudaram pra vocês.°
12 **Maia** >°poi poi.°< .h ah [: : -] ah: digamos que: =
13 **João** [°°pois.°°]

Provavelmente reagindo a algum estímulo visual do contexto, advindo de um ato não-verbal de João indicativo de um movimento incipiente de tomada de turno, Maia se auto-interrompe, na linha 52, “**pre: [ços?,] .h-**”, após o que segue-se uma breve pausa pós-sobreposição, na linha 54, e na linha 55 João se auto-elege, iniciando o turno com um sinal de reconhecimento - “**exato.**”, que faz concordância com a fala anterior de Maia, e desenvolvendo o seguinte enunciado:

- 55 **João** exato. porque nós trabalhamos-
56 [a h : : :-]
57 **Maia** [>que eu parto do principio] que pagam
58 [a mesma,<] ma:[:s-]

Sua fala, logo de início, é interceptada por Maia na linha 57 - “[>que eu parto do principio] que pagam [a mesma,<] ma:[:s-]” (02:57-58). O conteúdo indica ter havido um trabalho interpretativo-inferencial do falante sobre o turno incipiente de João. De fato, isto é possível graças ao tipo de sobreposição em jogo – *por reconhecimento* (Schegloff 2000a), cuja característica básica é ocorrer em um ponto de elaboração da UCT em que já é possível a identificação pelo interlocutor de uma determinada trajetória da fala em curso.

Assim, quando se inicia a sobreposição, Maia já havia ouvido a seguinte parte do enunciado - “**porque nós trabalhamos-**”. João parece denominar

partes em uma parceria, mais especificamente, quem faz parte de seus negócios. A sobreposição de Maia - "[>que eu parto do principio] que **pagam [a mesma, <] ma:[:s-]**", apesar de compactada, com elipse de informação ("**pagam [a mesma, <]**" *companhia?*), é clara o suficiente para podermos afirmar que ele se auto-inclui nesta parceria: Maia diz que João e Ana - "**pagam [a mesma, <]**", ou seja, tanto faz pagarem à Siegfred ou à Mendes, que é a mesma coisa. Em outras palavras, diz que se a Eurotel é parceira da Siegfred, sua empresa também é parceira da Siegfred. É um movimento de tentativa de restauração do que seria as bases comuns no encontro - uma estratégia de polidez positiva - a parceria com a mesma empresa, a Siegfred, que vê ameaçadas na fala incipiente de João.

Seu movimento, então, pode ser caracterizado como uma tentativa de promover a convergência na interação, por antever na fala de João uma divergência que pode representar uma dificuldade, em parte, para o que veio ali tentar fazer: reatar a parceria com a Eurotel.

Como João não lhe cede o turno, há um realinhamento de Maia, na linha 60, realizado através de um sinal de concordância - "**<exata[mente.]**", emitido em aceleração inicial, que indica mudança rápida de estratégia: Maia muda seu status de participação, passando de falante competidor com João para alguém que recebe e ouve a versão do outro participante, prestando-lhe deferência, mas não concordando necessariamente com ela.

A fala em curso de João contém uma tomada de posição em relação às parcerias comerciais, e não é favorável a Maia. Se, no movimento de Maia imediatamente anterior, João o auxiliou a ultrapassar a difícil tarefa de se referir a algum contexto da situação prévia de ruptura entre as duas companhias, veremos adiante que João colocará esta situação "na ordem do dia".

Primeiramente, estabelece o seu parceiro comercial - "**porque nós trabalhamos- [a h : : : -] [com a siegfred,] a siegfred em roterdam**", que, como vimos, pode provocar uma inferência negativa por exclusão em relação a Maia; a duração da parceria é asserida como longa - "[há] **muitos anos,**=", que também implica em uma inferência - a de forte vínculo. Em aceleração intraturno (*rush through*, cf. SCHEGLOFF 1982) no final do enunciado, que efetua a passagem para a próxima UCT e garante a manutenção do piso conversacional, João fortalece a relação de vínculo, através de dois enunciados - "**=e eles são:: muito bons ah:: aliados, [.h] °nós gostamos muito deles,°**". No primeiro, usa a palavra "**aliados,**", que confirma esta hipótese. No segundo, fala de seu afeto por esta parceria. Em ambos os casos, há uma exibição de alinhamento de forte afiliação comercial com a empresa holandesa, o que se faz em detrimento do vínculo com Maia, que se infere como *fraco, recente, não estável*, etc.

A situação delicada anterior é expressa no momento seguinte, que é marcado por uma maior gravidade na interação, e acompanhado pelo uso da indiretividade como forma de expressão. Um primeiro indicativo da delicadeza do que se seguirá é a longa inspiração que precede sua fala, no início da linha 03 - "**.hhh**", que já denota sua dificuldade em iniciar o turno. Quando menciona

o fato de a Siegfred ter trabalhado anteriormente com a Cuba, o faz apenas falando da existência de uma “**outra companhia,**” no passado, mas sem citar nomes - “**e: eles anteriormente trabalhavam com outra companhia,**” (03: 03, 04), embora o fato fosse sabido por ambos.

Outro sinal de despreferência do ato em curso é a forma como se refere à troca de companhias, construída com somente com um *incremento* a UCT anterior (SCHEGLOFF, 2000b), que empresta o efeito ao enunciado de ser uma “próxima prestação” de sua fala - “[<que não] eram vocês.”, o que é um tipo de compactação, uma forma de não expandir o tópico, quebrando, assim, a assertividade do que afirma. A troca em si é apenas formulada com referência a uma causalidade temporal, apenas ressaltada prosodicamente - “**o exato. e depois que mudaram pra vocês.º**”, denotando um nexo de relação entre um fato e outro, mas que fica não explicitado aqui – apenas implicado. Houve aqui a elipse de toda a causa da situação – João limitou-se apenas a descrever dois estados de coisas – um antes e outro depois. A ênfase no temporal - “**depois**” - deixa entrever uma analogia importante, que se dá por sua relação oposta: se “*depois* mudaram pra vocês”, é porque “*antes* não existia vocês”.

É, pois, um movimento que promove divergência na interação, por abalar as bases comuns que Maia tentara estabelecer desde o início.

A participação de Maia é convergente, no sentido de ratificar a fala de João, limitando-se a atos de concordância, um na linha 03 - “**th exata[mente.]**”, e outro na linha 07, através de uma repetição de parte do enunciado de joão - “**□ não éramos nós.□**” (03: 07). É um alinhamento claro de não disputa, não confrontação.

Outro índice da natureza delicada do momento pode ser sentido no volume de voz mais baixo de alguns enunciados, como em 03:07, 09, 11, e em parte de 03: 12, e ainda em duas breves pausas, nas linhas 08 e 10.

5 - Discussão final

Foi objetivo da análise mostrar como o objeto social *parceria comercial* é fruto de uma co-construção discursiva no âmbito da interação social. Queremos dizer com isso que, antes de a parceria entre as empresas de João, Ana e Maia existir enquanto uma ordem mais estável, por exemplo, na forma de um contrato assinado por escrito e tudo o que daí deriva em termos de estruturas em suas respectivas empresas a serem mobilizadas por conta disso, ela existe, antes de tudo e sobretudo, enquanto um objeto conversacional, cuja existência localiza-se no micro universo local das práticas situadas.

Então, pensar em estrutura social significa, nesta perspectiva, privilegiar processos locais de ação, nos quais fica evidente a centralidade da fala para a criação e a manutenção da ordem social. Como consequência, fica evidente também a instabilidade e dinamicidade dessa ordem, uma vez que ela é discursiva. Pudemos ver essa afirmação nos dados nas posições assumidas pelos participantes. De início, João não ameaçou a linha de conduta assumida por Maia, ao contrário, ajudou a sustentá-la, somente mudando seu alinhamento

em momento posterior, quando passou a colocar questões delicadas sobre sua parceria comercial, mesmo assim de forma indireta. Neste momento, Maia foi quem ajudou a co-sustentar a conduta delineada por João. Esse jogo de co-sustentação de linhas de conduta corrobora também a afirmação de Goffman (1967) de que somos indivíduos de face, um dos bens sociais mais caros a serem preservados.

A visão da ação social que se assume esboça-se como essencialmente de natureza micro, que é como acreditamos funcionar o universo social como um todo: formado por micro práticas, micro movimentos, que o sustentam. Desta forma, a discussão de onde reside a ordem social desloca-se de um universo inatingível macro para um universo micro, tangível somente em certa medida, visto que muito do sentido nos escapa. No jogo das forças sociais, saímos de um determinismo de forças que vêm de cima para baixo e nos impelem à ação, e situamo-nos em uma ordem de forças local, que Goffman (1983) já havia tratado como a ordem da interação social.

Abstract

The paper investigates the negotiation process of commercial partnerships in a business meeting in the Portuguese culture. Theoretically, it is based on the characteristics of turn construction in Ethnomethodological Conversation Analysis and the concept of alignment in Interactional Sociolinguistics. The results corroborate a local and situated perspective for the creation and maintenance of social order and sense making. Interpretative research, in a case study.

Keywords: local order; business meeting; ethnomethodological Conversation Analysis; Interacional Sociolinguistics; interpretative research.

Notas

¹ A numeração é a adotada na transcrição original da tese, com o conteúdo de toda a reunião, que é de 67 páginas de texto transcrito, em aproximadamente 60 minutos de conversa.

Referências

BATESON, GREGORY. *Naven*. California: Stanford, 1958 [1936].

BROWN, PENELOPE. & LEVINSON, STEPHEN C. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge, Cambridge University Press, 1987.

COOK, T. D. & REICHARDT, C. S. (Eds.). *Qualitative and quantitative methods in evaluation*. Londres: Sage, 1979.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y., S. Introduction. In: _____. *The handbook of qualitative research*. New York: Cambridge University Press, 2000.

ERICKSON, F. *Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life*. New York: Harper, 2004.

_____. Qualitative Methods. In: LINN, R. & ERICKSON, F. Quantitative methods, qualitative methods. New York: MacMillan, 1990[1986].

_____. Money tree, lasagna bush, salt and pepper: Social construction of topical cohesion in a conversation among Italian-Americans. In: TANNEN, D. (Ed.). *Analysing Discourse: Text and talk*. Washington, DC: Georgetown Univ. Press, 1982, p. 43-70.

FIRTH, A. _____. Introduction and overview. In.: A. Firth (ed.). *The discourse of negotiation: Studies of language in the workplace*. Oxford: Pergamon, 1995.

GAGO, Paulo Cortes. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Revista Veredas* 11, v. 2, p. 87-112, 2004.

_____. *A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa*. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Faculdade de Letras, 2002. 350 fl. mimeo. Tese de Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa.

GIDDENS, A. *A constituição da sociedade*. São Paulo: Martins Fontes, 2003 [1989].

_____. *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkley & Los Angeles, CA: University of California Press, 1984.

GOFFMAN, E. *Encounters*. Indiana: The Bobbs-Merril Company, Inc., 1961.

_____. *Interaction Ritual*. New York: Pantheon Books, 1967.

_____. Footing. In.: _____. *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.

_____. A situação negligenciada. In.: B. T. Ribeiro & P. M. Garcez (eds). *Sociolingüística Interacional: Antropologia, Lingüística e Sociologia em Análise do Discurso*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998 [1964].

GUMPERZ, J. J. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

_____. On interactional sociolinguistic method. In.: SARANGI, S. & ROBERTS, C. *Talk, work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*. New York: Mouton, 1999.

JEFFERSON, G. Notes on some orderliness of overlap onset. In V. D'Urso & P. Leonardi (eds.). *Discourse Analysis and Natural Rhetorics*. Pádua: cleup editore, 1984.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. The case for an eclitic approach to discourse-in-interaction. In: PREVIGNANO, C.; THIBAUT, P. (Eds.). *Language and interaction*. Amsterdam: John Benjamins: 2004.

LEONARDI, P. *Discourse Analysis and natural rhetorics*, p. 11-38. Pádua: CLEUP, 1984.

MAYNARD, D. *Inside Plea Bargaining: The Language of Communication*. New York: Plenum Press, 1984.

OLIVEIRA, M. do C. L. de. Ethos interacional em situações de atendimento. Juiz de Fora, *Veredas*, v. 4, nº 1, 2000.

PÖRINGS, RALF. Harmonious cooperation in an English – German intercultural business negotiation. In: Susanne Niemeier, Charles P. Campbell & René Dirven. *The Cultural Context in Business Communication*. Amsterdam: Joh Benjamins Publishing Company, 1998.

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

SCHEGLOFF, E. A. Discourse as an interactional achievement: some uses of “uh huh” and other things that come between sentences. In.: TANNEN, D. (Ed.). *Analyzing Discourse: Text and Talk*. Washington, DC: Georgetown University Press, 1982.

SCHEGLOFF, E. Turn organization: one intersection of grammar and interaction. In.: E. Ochs, E. Schegloff & S. Thompson. *Interaction and grammar*. New York: Cambridge University Press, 1996.

_____. Overlapping talk and the organization of turn taking for conversation. *Language*, v. 29, p. 1-63, 2000.

_____. On Turn's Possible Completion, More or Less: Increments and Trail-offs. Conferência apresentada na EuroConferência sobre Lingüística Interacional realizada em Spa, Bélgica, Setembro de 2000b.

SCHULTZ, J., FLORIO, S. & ERICKSON, F. Where is the floor? Aspects of the cultural organization of social relationships in communication at home and in school. In: GILMORE, P. & GLATTHORN, A. (Eds.). *Ethnography and Education: Children in and out of School*. Washington, DC: Center for Applied Linguistics, 1982.

ZIMMERMAN, D.; BODEN, D. Introduction. In.: _____. *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Berkley & Los Angeles: Univesity of California Press, 1991.

Convenções de transcrição

Os símbolos usados foram desenvolvidos por Jefferson e encontram-se em Sacks, Schegloff & Jefferson (1974). Recomendamos Ochs, Schegloff & Thompson (1996) para explicação mais detalhada sobre os mesmos. Para uma discussão de algumas questões de transcrição, ver Gago 2004.

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois

93

.	falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	Subida de entonação.
,	entonação contínua.
?,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
sublinhado	Acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	Ênfase acentuada.
^o	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
^o palavras^o	Trecho falado mais baixo.
palavra:	descida entoacional inflexionada.
palavra:	Subida entoacional inflexionada.
↑	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
> palavras <	fala comprimida ou acelerada.
< palavras >	desaceleração da fala.
< palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(())	comentários do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
()	transcrição impossível.
th	Estalar de língua.