

RECORTE - REVISTA DE LINGUAGEM, CULTURA E DISCURSO

Ano 3 - Número 5 - Julho a Dezembro de 2006

[início](#)

O ESPAÇO DE TRANSIÇÃO DE FALANTES EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON: LUGAR RELEVANTE PARA O DESACORDO? ¹

Paulo Cortes Gago
UFJF

ABSTRACT – The study explores aspects of the organization from the turns of speak and conversational sequence in Analysis of the Ethnic methodological Colloquy to argue the process of transition from speakers in meetings of conciliation in PROCON. The examination of some practical of taking from turn in this scene discloses an accomplishment anticipated of disagreement acts, in not excellent places for the transition from speakers. Such characteristic must over all to the conflict context, where the disagreement act gains prominence in the interaction. It is corroborated, finally, the Gruber perspective (1998), according to which, in determined conflict contexts, can be spoken in an excellent place for the disagreement.

O sistema de tomada de turnos para a conversa espontânea é apontado na literatura como um modelo regulador das trocas verbais, nas quais os participantes de interações ocupam alternadamente as posições de falante corrente e ouvinte. A organização dessas trocas, tamanha a sistematicidade dos fenômenos observados, sugere a presença de uma *economia*, no sentido de fenômenos ou elementos em relação de interdependência, em ambiência ecológica. A tarefa central desse sistema é a de descrever, então, o processo pelo qual as pessoas, na vida social, organizam a vez de cada uma falar. Entendido dessa forma, tal sistema é responsável pela organização da participação na própria vida social.

Destacamos que, na literatura pertinente, o processo de troca de falantes é descrito como relativamente não conflitante, com ligeira sobreposição de vozes, mas por curto espaço de tempo (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974). O leitor tem a imagem de um jogo suave de tênis, no qual as jogadas se dão de forma sistemática, de cá para lá e de lá para cá, com os espaços de fala como espaços individuais e relativamente respeitados. Violações a essas regras são consideradas comuns, mas passageiras e rapidamente resolvidas. Nesta comunicação, apresentamos alguns padrões de troca de falantes em uma esfera específica de atividade humana – a de uma audiência de conciliação no PROCON –, a partir dos quais discutimos a noção de *espaço relevante para a transição*, em sua relação com as especificidades do contexto em questão.

1. APORTE TEÓRICO

Parte-se da posição assumida em Análise da Conversa de que a fala-em-interação é fundamental para o funcionamento das instituições em sociedade em geral. Através da conversa (e de suas várias formas), as mais práticas tarefas cotidianas são realizadas, como uma reunião de trabalho, a venda de um produto, um atendimento telefônico, ou a manutenção de amizades e da família. Por ser elemento fundamental nessas atividades, a conversa ocupa lugar central na vida social, sendo mesmo constitutiva da própria atividade, em muitos casos. A conversa espontânea é considerada o gênero básico de linguagem em uso, do qual outros gêneros especializados derivam, como uma modificação daquele. Por isso, ela é vista como a *pedra sociológica fundamental* (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974; ATKINSON & HERITAGE, 1984; HUTCHBY & WOOFIT, 1998).

O turno conversacional é o elemento central de investigação, considerado mesmo o “espaço hospedeiro”, no qual os depósitos de linguagem são acomodados” (SCHEGLOFF, 1996, p. 54, aspas no original). Sendo assim, é organizador dos jatos de linguagem em uso no discurso oral. Sumariamente, os turnos representam a vez de cada um ter a palavra na fala.² Em seu hoje clássico artigo, SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON (doravante SSJ, 1974) apontaram alguns fatos relativos à conversa espontânea 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 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; 7) a fala pode ser contínua ou descontínua; 8) técnicas de alocação de turno são empregadas; 9) os turnos são construídos por unidades de tipo específico.

Basta pensarmos em diferentes atividades, como uma entrevista jornalística televisiva com candidatos políticos, um interrogatório ou uma consulta médica para constatarmos, ainda que intuitivamente, que elas apresentam variações consideráveis na organização desses elementos. Assim, a descrição do sistema de tomada de turnos em vigor em uma atividade de fala é um local privilegiado para se observar a organização da própria atividade social (SSJ, 1974; SCHEGLOFF, 1987).

Das características acima, aprofundamos as mais pertinentes. As unidades usadas para a construção do turno podem ser do tipo: 1) lexical, compostas de uma só palavra; 2) sintagmática (*phrasal*), correspondente à idéia de sintagma (nominal, verbal, etc.); 3) clausal (*single clause turn*), cuja característica é possuir um único núcleo verbal; e 4) sentencial (*sentential turn*), com mais de um núcleo verbal. Essas unidades são crucialmente significativas *para os participantes* de interações, e não para o analista da conversa. Queremos dizer que sua relevância é êmica, e não ética.

Uma outra propriedade dessas unidades é que elas permitem, em muitos casos, que o interlocutor seja capaz de reconhecer a trajetória da fala em curso. Por isso, funcionam como pistas para o monitoramento da fala, possuindo, então, a propriedade de *projetabilidade*, i.e., de previsibilidade de sua

trajetória, em função do tipo de construção em andamento. Este reconhecimento faz com que os participantes de interações possam prever, com grau bastante elevado de acerto, o nexos de sentido na fala do outro. A este respeito, SSJ afirmam que "achamos inícios seqüencialmente apropriados por próximos falantes depois de turnos compostos de itens lexicais, sintagmas únicos ou orações, sem intervalo, i.e., sem esperar a finalização possível da elocução" (1974, p. 702). A projetabilidade é responsável, portanto, por ações pragmaticamente pertinentes.

Aspecto fundamental de uma UCTs é a possibilidade de determinação de sua completude ou finalização. Apontam-se três critérios que servem a esse propósito: 1) sintático; 2) prosódico; 3) pragmático (SSJ, 1974). Isto quer dizer que, para ter alcançado sua finalização, uma UCT deve possuir uma sintaxe, um contorno prosódico definido (que pode ser de finalização ou de continuação) e ainda ser uma ação reconhecida no mundo. No entanto, há controvérsias na literatura quanto ao peso relativo de cada um desses critérios. SSJ (1974), Jefferson (1984) e Schegloff (1996) reconhecem os três, mas atribuem maior peso relativo ao critério sintático. Já Ford & Thompson (1996) e Selting (2000) problematizam essa posição, afirmando que os critérios prosódico e pragmático são igualmente relevantes, possuindo o mesmo peso na identificação da finalização possível de uma UCT. Por outro lado, Wells & Macfarlane (1998), ao observarem incursões competitivas em turnos de fala, constataram que elas ocorreram mormente após a projeção prosódica da entoação principal de uma UCT. Por isso, reivindicam um peso maior ao critério entoacional. Os autores argumentam que a troca de falantes já é possível a partir da projeção da entoação maior.

Na verdade, mais estudos precisam ser realizados a respeito, como o faz no momento Silveira (2003), na tentativa de responder a essas questões. De toda forma, ao final de cada uma dessas unidades, abre-se na interação um espaço possível para a troca de falantes, denominado de *lugar relevante de transição*. Portanto, pontos de finalização possível de UCTs são potencialmente lugares relevantes de transição.

No que tange a localização em si do espaço de transição, Jefferson pleiteia uma flexibilidade quanto à noção do que é "o' final possível de um turno" (1984, p. 13, aspas no original). A autora nota que as transcrições apresentam uma instabilidade natural nos pontos observados de troca de falantes. Às vezes, a troca se inicia um pouco antes da finalização da UCT, exatamente devido ao aspecto projetivo do turno; às vezes um pouco depois, quando há um pequeno espaço de tempo; muitas vezes ocorre exatamente "na hora certa". Por este motivo, prefere o termo *lugar* de transição, ao invés de *ponto* de transição. A este respeito, SSJ (1974) optam pelo termo – *lugar* de transição –, mas advertem em nota de rodapé (a de número 15) que há aspectos da coordenação de falantes, como os silêncios interturnos, que requerem a noção de *espaço* de transição, enquanto em outros aspectos, como o final de uma pergunta que seleciona o próximo falante, cabe o uso do termo *ponto* de finalização. As técnicas de alocação de turno podem ser: 1) o falante corrente seleciona o próximo falante (via uma pergunta, por exemplo); 2) o próximo falante se auto-seleciona; 3) ou, não ocorrendo auto-seleção, o falante corrente continua.

Quanto ao valor numérico de *um por vez*, o sistema é descrito para operar nessas bases, a partir do que tem sido observado em conversas espontâneas: mais de um por vez pode ocorrer, mas brevemente, sendo raros os espaços de longa co-existência de fala simultânea. A contribuição de Jefferson (1984) é relevante, pois a autora mapeia três lugares de ocorrência de sobreposição no discurso: 1) a sobreposição que se dá por *reconhecimento* do que já foi dito, quando o próximo falante já identificou a trajetória da UCT em curso e começa

a falar; 2) a sobreposição por *problemas de progressão* do turno do outro, quando o falante corrente se auto-interrompe para buscar uma palavra, e um outro falante adentra o seu espaço de fala, para completar-lhe o sentido da UCT (ver LERNER, 1991; 1996); 3) sobreposição *transicional*, em que o próximo falante orienta-se para o final da UCT para começar a falar. Com esse mapeamento, a autora comprova o forte monitoramento que realizamos da fala, quando participamos de interações.

2. OS DADOS

Iluminamos nossa discussão com exemplos extraídos de uma audiência de conciliação, denominada de *OK Veículos*, gravada em áudio, em dezembro de 2000, em uma cidade de Minas Gerais. Os dados integram o projeto “Interações de fala em contextos institucionais”, coordenado pela Prof^a Dr^a Sonia Bittencourt Silveira, na Universidade Federal de Juiz de Fora, e conta com um banco de dados composto por várias audiências de conciliação, coletadas em diferentes cidades do estado de Minas Gerais.

Em linhas gerais, as audiências de conciliação podem ser entendidas como uma atividade de fala (LEVINSON, 1979) voltada para a discussão de problemas ocorridos na relação de consumo entre fornecedores(as) de bens e serviços e consumidores(as) que adquiriram algum produto, se sentiram desrespeitados na relação e estão tendo problemas em resolver a questão diretamente com seus fornecedores(as). Por isso, buscam o PROCON, como um fórum de possível intervenção para a solução do problema. Dada a situação inerente de conflito entre as partes, a meta instrumental da instituição é a produção de um acordo, para pôr fim à contenda e se evitar que o caso chegue aos tribunais civis.

A situação de mediação e a instituição para a qual trabalha o/a colocam o mediador(a) curiosamente em uma posição paradoxal. Por um lado, assumem o papel de serem alguém que está *no meio* e deve demover as partes de suas posições antagônicas, para que superem o ponto de dificuldade e possam chegar a um acordo (KARAMBAYA, R. & BRETT, J. M., 1994). Nesta injunção, o mediador deve ora se alinhar com o consumidor, ora com o(a) fornecedor(a) de bens e serviços, concedendo razão a um(a) e a outro(a). Por outro lado, enquanto representante de um órgão de *defesa* do(a) consumidor(a), deverá lutar pelos direitos deste(a), alinhando-se contra o fornecedor de bens e serviços. Nesta medida, o/a mediador(a) se encontra perante situações paradoxais de alinhamento no exercício de sua profissão, conforme já ressaltou Silveira (2002).

O evento é composto por três fases: (1) uma *primeira*, em que as partes relatam suas diferentes versões dos fatos; (b) uma *segunda*, em que se cria espaço para o confronto de posições, e o(a) mediador(a) procura incentivar a negociação de um acordo, via veiculação de idéias, sugestões e propostas; (c) uma *terceira*, em que se encerra a audiência, com ou sem acordo. Apesar de possuírem contornos definidos em alguns momentos, essas fases sobrepõem-se em muitos casos, pois a qualquer momento no discurso os(as) participantes podem retornar a uma das fases, até que o encontro esteja encerrado (SILVEIRA, 2001).

Na audiência em pauta, o objeto de disputa concerne a *garantia* de um carro usado, comprado por José (reclamante) há dois meses na loja de Lucas

(reclamado), mas que tem apresentado sistematicamente problemas elétricos e mecânicos desde sua compra. No papel institucional de mediadora participam Marta (uma estagiária de Direito de uma faculdade local), que conduz o início do encontro, e Tereza (advogada do PROCON), que entra em cena em momento posterior.

A respeito da garantia, o Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu Art. 26, que “o direito a reclamar por defeitos visíveis ou facilmente observados cessa em 90 dias no caso do fornecimento de serviços e bens duráveis. Se o vício for oculto, a garantia começa, quando o vício torna-se aparente”. Ou seja, a garantia legal é de 90 dias.

A transcrição segue os princípios da Análise da Conversa, com destaque para o tratamento seqüencial do discurso oral, através das noções de turno de fala e de seqüências discursivas (SSJ, 1974; GAGO, 2002b). Em consequência, os segmentos analisados procuram mostrar ações em trajetória seqüencial. As convenções encontram-se em anexo.




3. TIPOS DE TOMADA DE TURNO

Devido ao escopo do artigo, apresentamos para análise apenas alguns exemplos de formas de tomada de turno nesta audiência de conciliação. Porém, as formas refletem uma certa regularidade, encontrada ao longo do corpus de audiências de conciliação de nosso projeto de pesquisa. Por este motivo, podemos considerá-las *padrões*.

3.1. O acesso “colaborativo” ao turno do outro

Apresentamos dois exemplos do fenômeno. No primeiro caso, os participantes encontram-se no início da audiência. Lucas (o reclamado), através de uma afirmação, na linha 03, pergunta indiretamente o que o fez ir até o PROCON, o que suscita a fala da mediadora, na linha 04:



[01:03-01-11]³

	03	Lucas:	>ele fez uma reclamação . não é isso.<
	04 05	Marta:	<fez (.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a:: (1.2)
	06	Lucas:	>lá no meu estacionamento.<
	07 08 09	Marta:	na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro:: (0.2) apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5) arca:r com isso. =
	10	Lucas:	=sei.
	11		(0.8)

Na passagem da fala de Lucas para Marta, entre as linhas 03 e 04, a fala de Lucas seleciona Marta como próxima falante, uma vez que ele se refere ao reclamante (José), co-presente na audiência, em 3ª pessoa, logo, como ouvinte não-endereçado. Chamamos atenção para a troca de falantes ocorrida entre as linhas 04 e 05. O turno de Marta entra em problemas de progressão, motivado pelo alongamento de vogal no final da palavra “tu:a:”, em - “<fez? (.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a: (1.2)”, que sinaliza a atividade de busca de uma palavra, no caso, a designação do tipo de negócio que o reclamado possui. Lucas faz uso de um tipo de acesso a um turno em andamento, denominado por Lerner de *acesso condicional* (1996), visto que o espaço de fala é de Marta. O objetivo deste tipo de acesso é o de prestar auxílio para que um falante possa finalizar sua construção. Porém, na versão de Lucas a compra foi feita “>lá no meu estacionamento.<”, o que não é ratificado por Marta no próximo turno, visto que completa a UCT com o termo “na loja, né?” (linha 06). A diferença é de aspecto legal. Uma *loja* pode vender um carro usado, mas um *estacionamento* não. Então, o que emerge na superfície do discurso como “colaborativo” é, na verdade, a introdução de um dissenso.

O segundo exemplo é contíguo ao primeiro, no eixo seqüencial. Marta ainda narra o motivo da vinda de Lucas ao PROCON.

[01:11-01:20]

	11 12 13	Marta:	então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
	14	Lucas:	[garantia] de motor e
	15		caixa.
	16		(0.8)
	17	Marta:	é só motor e caixa. =
	18	Lucas:	= só motor e caixa.
	19		(0.2)
	20	Lucas:	a garantia cobre.



Novamente, o turno de Marta entra em problemas de progressão, na busca da continuação da palavra “noventa dias de:” (na linha 12), e Lucas adentra seu espaço de fala usando o acesso do tipo colaborativo. Novamente, a fala é para introduzir dissenso: “[garantia] de motor e caixa.”, na visão de Lucas, e “[garantia.]” global, para Marta.. Fica claro no segmento que há duas visões legais distintas em conflito quanto à garantia do produto.

3.2. A transição na fase de relato

Nesta fase da audiência, cada parte envolvida narra sua versão dos fatos. O fragmento abaixo traz a vez de Lucas, o reclamado, empreender sua narrativa

sobre a origem do problema que gerou a reclamação, na linha 03:

[02:03-02:15]

03 04 05 06	Lucas:	=comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5) dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele passou o final de semana com o carro. (1.0) num- num- não no domingo, [(.)>lá]
07	Marta:	[Luhum.]
08	Lucas	na na< no sábado (num sei) na Segunda- feira,
09	Lucas:	=>ele ligou dizendo que <u>não</u> queria< o carro.
 10	José:	nã[o.
11	Lucas:	[então tudo bem.=
 12	José:	=tá <u>errado</u> .
13 14	Lucas:	Deixa eu contar a his [tó[ria. Depois cê fala?,] ((irritado))
15	José:	[<u>nao</u> ,


Nos concentramos nas duas incursões de José (reclamante), nas linhas 09 e 11. Como dissemos, Lucas narrava sua versão dos fatos. No caso, as sucessivas trocas de carro que o reclamante fez. Em uma dessas trocas, “na segunda- feira, >ele (José) ligou dizendo que não queria< o carro.” (linhas 06 e 08). Essa versão é contestada imediatamente pelo reclamante - “nã[o.” (linha 09), de forma breve, sumária e econômica. Como Lucas prossegue com seu relato, ignorando a oposição de José “[então tudo ?bem.” (linha 10), ocorre nova interposição de fala do reclamante - “=tá er ra do.” (linha 11) -, desta vez fornecendo uma avaliação explícita quanto ao que está sendo narrado, em engatamento de turno com o final da UCT anterior de Lucas.

Nos dois casos, em relação à UCT imediatamente anterior em construção no turno de Lucas, a fala de José ocorre em momento que poderia ser considerado de finalização da UCT, pois que há contorno prosódico e finalização sintática das UCTs em andamento. Porém, não podemos afirmar que haja finalização pragmática do enunciado. A unidade de ação no mundo é a de história narrada. Sendo assim, Lucas ainda não havia atingido o final de seu relato. Portanto, não é um lugar relevante para a transição de falantes.

No próximo exemplo, José (o reclamante) inicia sua versão da história.

[03:25-03:42]

25	José:	[<u>eu vou falar então</u> .
----	-------	-------------------------------

26		(.)
27	Marta:	>porque [ele- [quer-<
28	José:	[ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,
29	Marta:	>>t[á.= <u>cês trouxeram</u> =
30	José:	[>>fiquei-<<]
31	Marta	= u::m - [a l i s t i n h a ,] n é ?<<
32	José:	[>>o final de semana] com a u]no.
33		Fique- não peguei. <<= eu peguei a uno na <u>quinta-</u>
34		feira, (0.8) <na
35		Quinta-feira,> (.) s:[::-
36	Marta:	[unhum.=
37	José:	=no sábado eu voltei lá.
38		(.)
38	José:	<u>dois</u> dias.
	Lucas:	então ce ficou com ela.
40	José:	>>doi- eu- eu andei- eu peguei ela na
41		[quinta-feira <u>de [noite_.</u>]<<
42	Marta:	[e s p e r a aí, [<u>vo] ce falou] agora deixa ele=-</u>

Podemos dizer que presenciamos o mesmo fenômeno que no exemplo anterior. No meio da unidade *relato*, Lucas interpõe sua fala - “então cê ficou com ela.” (linha 03) para interferir na versão dos fatos sendo narrada e introduzir uma discordância: o reclamante teve a posse do carro, mesmo que por curto espaço de tempo. Novamente, a questão é a implicação legal do que está sendo dito. Nos dois casos, podemos afirmar que as UCTs localizadas no interior da narrativa não constituem lugares relevantes de transição, dado o projeto interacional maior de se concluir a história.

3.3. Transição no meio de uma UCT em andamento

Neste exemplo, mostramos um caso de transição de falantes que ocorre no meio de uma UCT em construção. No discurso, José encontra-se na fase final de seu relato, mostrada a partir da linha 24, e enumera os vários serviços que necessita ainda executar no automóvel, por conta dos vários problemas que

este tem apresentado, bem como o custo disso:

[04:24-04:42]

24	José:	(...) eu tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re-
25		já- <u>fora</u> o que eu gastei eu tenho que (.) gastar mais
26		quatrocentos e pouco, porque eu tenho que trocar (1.0)
27		negócio >que você sabe< que: <u>desde</u> o primeiro dia que eu
28		peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho que
29		trocar (.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. Eu
30		com o carro que eu- tenho <u>dois</u> meses- paguei a segunda
31		prestação agora, e vou gastar mais de mil e cem reais no
32		carro.=>num tem condição. = é três prestações que eu vou
33		pagar.<
34	Marta:	é:: isso é verdade. <u>e:: tem</u> mais a embreagem, né. que eu
35		acho que::-
36	José:	<não. a em[breagem e u] levei num mecânico ontem, ele=
37	Marta:	[(falta fazer.)]
38	José:	= falou que não- num tá:- é: só uma questão de
39		regulagem. (0.2) eu levei lá ontem.=eu tava saindo de lá
40		ontem. Eu levei pra ele vê pra mim.
41		(0.8)
42	Marta:	Cê pode apresentar:: a no:ta. Pro:: (.) lu::::cas,=

O final da seqüência é sinalizado com uma avaliação – “=>num tem condição.” (linha 30), uma UCT do tipo clausal, que é seguida de uma comparação do valor ainda a ser gasto com o carro, convertido em prestações da dívida de financiamento do veículo - “.=é três prestações que eu vou pagar.<” (linha 30), uma unidade de tipo sentencial. Em outras palavras, o serviço a ser feito ocupa parte do pagamento do carro, sendo, portanto, muito caro.

Nosso foco de análise recai sobre as linhas 34-37. Evidenciamos a incursão de José ao turno de Marta, na linha 36. O turno da mediadora é construído em atitude de alinhamento de apoio `a fala do reclamante. A primeira parte do turno dedica-se à elaboração da coesão seqüencial explícita à fala imediatamente anterior, concordando com ela - “é:: isso é verdade.” (linha 31).⁴ A segunda parte desenvolve o papel de advogar em nome do reclamante, acrescentando um item à lista de consertos do carro – “ e:: tem mais a embreagem, né. que eu acho que::-” (linha 31). Podemos observar que a mínima brecha aberta na interação na fala de Marta, proporcionada pelo breve prolongamento da conjunção “que::-”, ainda no meio da unidade de construção de turno em andamento, permite a José se auto-eleger como próximo falante, na linha 32, para elaborar uma fala de discordância - “<não. a em[breagem eu] levei num mecânico ontem, ele falou que não- num tá:- é: só uma questão de regulagem.” (linha 32 e 34), mesmo que alguém esteja falando em seu favor. Na realidade, é uma correção à informação da mediadora. Cremos que a estrutura de *tópico + comentário* (KOCH, 2003) , que na interação significa

embreagem + *algo sobre a embreagem*, tenha possibilitado essa incursão; o tópico localiza o referente maior do discurso, estabelecendo o entendimento necessário para os propósitos ilocucionários de José. A finalização do turno da Mediadora ocorre em sobreposição ao reclamante - “[falta fazer.]” (linha 33).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os exemplos mostram que os(as) participantes de uma audiência de conciliação no PROCON aproveitaram-se de vários tipos de espaços interacionais para realizarem suas contribuições conversacionais - como o acesso colaborativo em um turno com problemas de progressão, no primeiro caso, uma narrativa, no segundo caso, e, no terceiro caso, uma UCT em andamento. Em termos do que é descrito na literatura como lugar relevante para a transição de falantes, que é ao final de uma UCT, não podemos falar de transição propriamente dita, no primeiro caso, visto tratar-se de um acesso restrito ao turno (LERNER, 1996), sendo a restrição imposta pelo ambiente sintático da UCT em andamento. No segundo e no terceiro casos, houve, de fato, transição de falantes. Porém, em espaços não apropriados para a tomada de turno.

Em termos de conteúdo das falas, em todos os casos a contribuição interacional realizada foi no sentido de introduzir alguma forma de discordância, seja ela para discordar com um ponto de vista ou corrigir alguma informação na fala do outro. Isso nos leva a pensar em uma antecipação do ato de desacordo nesse contexto interacional, que é claramente de conflito entre as partes. O desacordo seria a ação preferida, invertendo, pois, a noção de preferência observada na conversa cotidiana, segundo a qual os atos de desacordo são caracterizados por virem estruturalmente marcados como atos não preferidos. Esta estrutura evidencia-se, por exemplo, com o deslocamento espacial do ato não preferido para o final do turno, a introdução de justificativas antes da discordância, a elaboração de concordâncias parciais antes da discordância em si, etc. (POMMERANTZ, 1984).

Essa idéia nos leva ao conceito formulado por Gruber (1998) de *lugar relevante para o desacordo*, que são os pontos não relevantes para a transição, em termos de estrutura interna da UCT, mas em que já se mostra no discurso a possibilidade de interposição de ação discordante pela outra parte. Como vimos, isso se efetua relativamente cedo. Assim, a discordância deve ocorrer no primeiro espaço possível na interação.

Levantamos a questão de essa característica ser considerada como endêmica desse tipo de discurso, como uma das ações principais em curso, com marca estrutural específica. A marca seria interpor a ação discordante sem atenuadores e tão breve possível. Não que outras ações não ocorram e não sejam relevantes, como a concordância e o discurso do consenso, afinal, é, antes de mais nada, uma audiência de conciliação. Ou então que outros padrões de tomada de turno mais consoantes com o que descreve a literatura não se verifiquem. Mas queremos dizer que a discordância faz parte do ethos interacional deste encontro, da tônica do evento. Um outro caso em que podemos verificar um ethos associado à natureza do encontro se dá em relações, nas quais ocorreram fratura no passado, e as pessoas desejam se reencontrar para tentarem retomar suas relações. Nesses casos, podemos verificar um alto grau de ações de concordância e aceitação das linhas de ação

propostas pelo outro na interação, como já estudamos em Gago (2002a), um estudo sobre a convergência de ações em uma reunião empresarial entre empresas que haviam rompido relações por problemas no passado e se reencontraram para tentar refazer a parceria comercial.

No PROCON, cremos que a motivação da discordância se estabelece em função dos esquemas legais em construção no discurso. Na audiência em debate, os pontos eram a *garantia* de um carro usado, se era somente de motor e caixa ou a garantia integral, e quanto dos consertos já realizados deviam ser pagos pela agência de automóveis.

Assim, postulamos que a proeminência dos atos de desacordo aqui são uma especificidade do contexto deste tipo de interação. Isso reforça a necessidade de análises interacionais sempre situadas para a explicação de fenômenos da linguagem em uso e de motivação social.

ANEXO: CONVENÇÕES DE TRANSCRIÇÃO

Para uma explicação mais detalhada sobre os mesmos, recomendamos a leitura de Ochs, Schegloff & Thompson (1996). Para o tratamento na transcrição da linguagem não-verbal, remetemos a Atkinson & Heritage (1984).

[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 falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação continua.
? ,	subida de entonação mais forte que a virgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
su blinhado	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada.

°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras°	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.

NOTAS

1. Comunicação originalmente apresentada no XIX Encontro da Anpoll, de 28 de junho a 02 de julho de 2004, em Maceió, AL, no Grupo de Trabalho de *Linguística do Texto e Análise da Conversa* .

2. A idéia de turnos de *fala* pode se tornar complicada, quando pensamos que há turnos ocupados por silêncio.

3. Números indicam a numeração na transcrição original seguindo sistema adotado em Gago (2002). Cada nova página foi iniciada com o número 01. Leia-se: da página 02, linha 03 à página 02, linha 13.

4. Note-se também a presença do elemento de coesão referencial - “isso”, que retoma a avaliação anterior.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

FORD, C.; THOMPSON, S. Interactional units in conversation: syntactic, intonational, and pragmatic resources for the management of turns. In: OCHS, E.; SCHEGLOFF E.; THOMPSON, S. (Orgs.). *Interaction and grammar* . New York: Cambridge University Press, 1996.

GAGO, P. C. *A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa* . 2002a. 350f. Tese (Doutorado em Lingüística e Língua Portuguesa) — Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Faculdade de Letras, 2002a.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas* : revista de estudos lingüísticos, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, 2002b.

GRUBER, H. Disagreeing: Sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes. *Text* , 18 (4), p. 467-503, 1998.

HUTCHBY, I.; WOUFFITT, R. Talk in Institutional Settings. In: HUTCHBY, I.; WOUFFITT, R. *Conversation Analysis* . Cambridge: Polity Press, 1998.

JEFFERSON, G. Notes on some orderliness of overlap onset. In: D'URSO, V.; LEONARDI, P. (Org.). *Discourse Analysis and Natural Rhetorics* . Pádua: Cleup, 1984.

KARAMBAYA, R.; BRETT, J. M. Managerial Third Parties: Intervention Strategies, Processes and Consequences. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in Mediation* : Communication Research and Perspectives. Thousand Oaks, C.A.: Sage, 1994.

KOCH, I. *Desvendando os segredos do texto*. São Paulo: Cortez, 2003.

LEVINSON, S. A Activity types and Language. *Linguistics* 17, p. 365-99, 1979.

LERNER, G. On the syntax of sentences-in-progress. *Language in Society* , 20 (3), p. 441-458, 1991.

LERNER, G. On the “semi-permeable” character of grammatical units in conversation: conditional entry into the turn space of another speaker. In: OCHS, E.; SCHEGLOFF E.; THOMPSON, S. (Orgs.). *Interaction and grammar* . Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1996.

OCHS, E.; SCHEGLOFF, E.; THOMPSON, S. (Orgs.). *Interaction and grammar* . Cambridge, MA: Cambridge University Press, 1996.

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Eds.). *Structures of Social Action : Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

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. Between Macro and Micro: Contexts and Other Connections. In: ALEXANDER, J.; GIESSEN, B.; MUNCH, R.; SMELSER, N. (Eds.), *The Macro-Micro Link*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press, 1987, p. 207-234.

SCHEGLOFF, E. Turn organization: one intersection of grammar and interaction. In: OCHS, E.; SCHEGLOFF, E.; THOMPSON, S. (Orgs.). *Interaction and grammar* . New York: Cambridge University Press, 1996.

SELTING, M. The construction of units in conversational talk. *Language in Society*, v. 29, n. 4, p.477-517, 2000.

SILVEIRA, S. B. Mediation strategies in institutional confrontation setting. *International Conference on "Discourse, Communication and the Enterprise"* , Universidade de Lisboa, Portugal, 2001.

SILVEIRA, S. B. *A organização interacional da mediação no PROCON*. ANPOLL. Gramado, RS, 2002.

SILVEIRA, S. B. *A unidades de construção de turno na fala-em-interação*. Projeto PIBIC aprovado na Universidade Federal de Juiz de Fora, 2003.

WELLS, B.; MACFARLANE, S. Prosody as an interactional resource: turn projection and overlap. *Language and Speech*, v. 41, n. 3-4, 1998.