

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

Lindinalva Zagoto Fernandes

**O desacordo em uma reunião de trabalho:
funções discursivas**

**DOUTORADO EM LINGÜÍSTICA APLICADA E
ESTUDOS DA LINGUAGEM**

**SÃO PAULO
2011**

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP

Lindinalva Zagoto Fernandes

O desacordo em uma reunião de trabalho:
funções discursivas

DOUTORADO EM LINGÜÍSTICA APLICADA E
ESTUDOS DA LINGUAGEM

Tese apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Doutor em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Sumiko Nishitani Ikeda.

SÃO PAULO
2011

Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Ao Ser Supremo que, independentemente de meus acordos ou desacordos, leva-me a caminhos inimagináveis – ainda bem!

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pela bolsa.

A minha orientadora prof.^a Dr.^a Sumiko Nishitani Ikeda, estrela cuja luz me guia desde o mestrado e, mesmo assim, ainda estou longe de brilhar como ela.

Às professoras doutoras Rosinda C. G. Ramos e Fátima Beatriz de Benedictis Delphino, pelas contribuições nos exames de qualificação e por aceitarem participar da banca de defesa. Elas também participam de minha vida acadêmica com sugestões que me levam a inquietações de ordem investigativa.

Às professoras doutoras Leiko Matsubara Morales e Maria Aparecida Caltabiano, pela gentileza com que aceitaram compor a banca de defesa.

Às funcionárias do LAEL, Maria Lúcia e Márcia que sempre me atenderam com muito carinho e disposição naquilo em que eu precisava.

Aos colegas de classe: Marcelo, Ulisses, Cláudia, Simone, Fernanda, Angela e a todos os outros pelas discussões teóricas, conflitos e consensos e, principalmente, a Sonia, que além de colega, tornou-se uma ‘amiga para todas as horas’ (00h, 01h00, 15h00...). A ela, agradeço também a leitura atenta e as sugestões feitas nesta pesquisa.

À Prof.^a Esp. Sandra e ao Prof. Ms. Marcelo, pela amizade e pelo suporte nas traduções que integram este estudo.

À diretoria da Faculdade Anchieta, por me dispensar de uma de minhas funções, compreendendo que eu precisava terminar esta pesquisa.

À Prof. Dr.^a Márcia Arouca, à Prof.^a Shizuko Higashi e aos demais colegas de trabalho, pelo apoio e pelas conversas e discussões, ora teóricas ora metodológicas, ora...

Aos meus familiares que, de longe, se preocupam comigo. A Lara, que nunca se cansa de perguntar “tia, quando você vem?” e a Alicia, que me diz com aquela voz suave “tia, quando penso em você me dá uma vontade de chorar...” e, especialmente, a minha mãe, que todos os dias reza por mim.

Particularmente, a José Alime Fernandes, pelo apoio incondicional.

Ao meu pai (*in memoriam*), por nunca ter
expressado desacordos.

A palavra que eu mais gosto é “não”. Chega sempre um momento em nossa vida em que é necessário dizer “não”. O “não” é a única coisa efetivamente transformadora, que nega o *status quo*. Aquilo que é tende sempre a instalar-se, a beneficiar injustamente de um estatuto de autoridade. É o momento em que é necessário dizer “não”. A fatalidade do não – ou a nossa própria fatalidade – é que não há nenhum “não” que não se converta num “sim”.

José Saramago

RESUMO

O desacordo na interação oral tem sido objeto de estudo de pesquisadores de várias áreas do conhecimento e em diferentes contextos. Alguns investigam sua ocorrência na conversa casual; outros se preocupam com o desacordo na conversa institucional. No Brasil, os trabalhos existentes se restringem a análises da estrutura organizacional do desacordo e sua posição na conversa. Porém, pelo que nos consta, a não ser o trabalho de Petraki (2005), nenhuma proposta tem se preocupado em examinar a função discursiva desempenhada pelo desacordo no propósito comunicativo. O estudo do desacordo tem sido associado ao trabalho de Análise da Conversa (POMERANTZ 1984), bem como à Teoria da Polidez (BROWN e LEVINSON 1987). As duas abordagens apresentam diferenças entre si, mas há pontos de convergência entre elas: ambas aceitam o fato de que as trocas conversacionais esforçam-se para manter e aumentar a cumplicidade entre os participantes envolvidos. Porém, essa meta parece acontecer nos dados na conversa entre íntimos, mas não em outros contextos. Por outro lado, o grau de ameaça-a-face ou de despreferência aí envolvidos está, de modo inegável, ligado às exigências do contexto situacional e cultural do evento da fala em que o ato ocorre (BLUM-KULKA 1997; REES-MILLER 2000). Como forma de contribuir para esse estudo, esta pesquisa examina 1043 interlocuções conversacionais, ocorridas em uma reunião de trabalho entre oito membros de uma empresa de corretagem de imóveis, a fim de analisar a função discursiva do desacordo, num contexto de poder atribuído institucionalmente. O estudo tem o suporte teórico-metodológico interdisciplinar formado pelos pressupostos da Análise da Conversa; da Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987); da Linguística Crítica (FOWLER et al., 1979); e da Linguística Sistêmico-Funcional (HALLIDAY, 1994; 2004). As análises mostram sequências complexas de desacordo, realizadas de forma explícita e implícita, em função da legitimação de identidade profissional; da defesa de interesses pessoais; e da insatisfação com a filosofia de trabalho da empresa.

Palavras-chave: Desacordo. Função discursiva. Reunião de trabalho.

ABSTRACT

Disagreement in oral interaction has been studied by researchers from several fields of knowledge and in different contexts. Some investigate its occurrence in casual conversation, others are concerned about disagreement in institutional talk. In Brazil, the existing studies are restricted to analyses of the organizational structure of disagreement and its position in the conversation. However, to my knowledge, except for Pertaki's research (2005), no other proposal has dealt with examining the role played by discourse disagreement within communicative purpose. The disagreement study in daily conversations has been associated with the conversation analysis research (POMERANTZ 1984), as well as the Politeness Theory (BROWN and LEVINSON 1987). Both approaches show differences between them, but there are convergent points between them: both accept the fact that conversational exchanges strive to maintain and increase the complicity among the participants involved. However, this objective seems to happen in the conversation-among-peers data, but not in other contexts. On the other hand, the extent of face threat or dispreference involved therein is, indubitably, connected to the demands of the situational and cultural contexts of the speech event in which the act occurs (BLUM-KULKA 1997; REES-MILLER 2000). As a contribution to this study, this research examines 1043 conversational interlocutions that occurred in a meeting containing eight members of a real estate brokerage firm, in order to analyze the discourse function of the disagreement in the context of power institutionally. The study has the theoretical-methodological and interdisciplinary support formed by Conversation Analysis assumptions, Theory of Politeness (BROWN; LEVINSON, 1987), Critical Linguistics, (FOWLER et al., 1979) and Systemic Functional Linguistics (HALLIDAY, 1994; 2004). The analyses show complex sequences of disagreement made implicitly and explicitly, according to the legitimization of professional identity; the defense of personal interests and dissatisfaction with the working philosophy of the company.

Keywords: Disagreement. Discourse function. Work meeting.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	FUNDAMENTOS TEÓRICOS	19
2.1	ANÁLISE DA CONVERSA	19
2.1.1	<i>Turnos de fala e tomadas de turno</i>	21
2.1.1.1	Projetabilidade e contingência.....	23
2.1.2.	<i>Sequencialidade</i>	24
2.1.2.1	Estrutura preferencial.....	25
2.2	Força ilocucionária	26
2.2.1	<i>A funcionalidade do ato de fala indireto</i>	28
2.3	Enquadre e alinhamento	29
2.3.1	<i>Estrutura de participação, formato de produção e alinhamento</i>	31
2.3.2	<i>A teoria da Polidez</i>	34
2.3.3	<i>A fala em contexto institucional</i>	39
2.4	LINGÜÍSTICA SISTÊMICO-FUNCIONAL	44
2.4.1	<i>A metafunção interpessoal: modo e modalidade</i>	48
2.4.1.1	Os papéis de fala	51
2.4.2	<i>Função interacional e função pessoal</i>	53
2.4.3	<i>Avaliatividade</i>	55
2.4.3.1	As vozes do discurso	58
2.5	A LINGÜÍSTICA CRÍTICA	61
3	ESTUDOS ESPECÍFICOS SOBRE O DESACORDO	68
3.1	Pomerantz e o desacordo como ação despreferida	68
3.1.1	<i>Tipos de desacordo: forte e fraco</i>	72
3.1.1.1	Desacordo forte	72
3.1.1.2	Desacordo fraco	75
3.2	Kakavá e o desacordo como ação sociável	75
3.2.1	<i>Tipos de desacordo propostos por Kakavá</i>	77
3.2.1.1	Desacordo forte	77
3.2.1.2	Desacordo forte mitigado	78
3.2.1.3	Desacordo mitigado	79

3.3	Petraki e a complementação estudo de Kakavá	80
3.3.1	<i>Recursos intensificadores do desacordo forte</i>	81
3.4	Rees-Miller e o desacordo em contexto institucional	82
3.4.1	<i>Rees-Miller e os tipos de desacordo baseados na Teoria da Polidez</i> .	83
3.4.1.1	Desacordo mitigado	83
3.4.1.2	Desacordo agravado	84
3.4.1.3	Desacordo nem mitigado nem reforçado	85
3.5	Stadler e os desacordos explícitos e implícitos	89
3.6	Recursos integrantes do desacordo	90
3.6.1	<i>A função do ‘porque’ e do ‘contraste’</i>	91
3.6.2	<i>A função das perguntas</i>	92
3.6.3	<i>A função dos comentários metadiscursivos</i>	93
3.6.4	<i>A função do humor</i>	96
3.7	Desacordo e a organização da conversa: posição sequencial	97
4	METODOLOGIA	101
4.1	Caracterização da Pesquisa	101
4.2	O universo da pesquisa	102
4.3	Os dados	104
4.4	Os participantes	104
4.5	A coleta e a transcrição dos dados	105
4.6	A identificação e a segmentação do corpus	105
4.7	Os procedimentos analíticos	111
5	ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	115
5.1	O contexto de cultura: a reunião como interação institucional	115
5.2	O contexto de situação	117
5.2.1	<i>Os assuntos tratados</i>	117
5.2.2	<i>As relações entre os participantes</i>	118
5.2.3	<i>O modo do discurso</i>	120
5.3	Desacordo: definição	121
5.4	O desacordo e suas funções discursivas	123
5.4.1	<i>Extrato (1): A colocação do CRECI</i>	124
5.4.1.1	Extrato (1): A colocação do CRECI – análise	124
5.4.1.2	Extrato (1): A colocação do CRECI – categorias de análise	125
5.4.1.3	Discussão	127
5.4.2	<i>Extrato (2): A Proposta de publicação de anúncios</i>	129

5.4.2.1	Extrato (2): A Proposta de publicação de anúncios – análise	130
5.4.2.2	Extrato (2): A Proposta de anúncios – categorias de análise	133
5.4.2.3	Discussão	134
5.4.3	<i>Extrato (3): O Dia de publicação de anúncios</i>	135
5.4.3.1	Extrato (3): O dia de publicação de anúncios – análise	136
5.4.3.2	Extrato (3): O dia de publicação de anúncios – categorias de análise.	137
5.4.3.3	Discussão	138
5.4.4	<i>Extrato (4): O cliente desejado</i>	139
5.4.4.1	Extrato (4): O cliente desejado – análise	140
5.4.4.2	Extrato (4): O cliente desejado – categorias de análise	141
5.4.4.3	Discussão	142
5.4.5	<i>Extrato (5): Uma proposta de trabalho</i>	144
5.4.5.1	Extrato (5): Uma proposta de trabalho – análise	146
5.4.5.2	Extrato (5): Uma proposta de trabalho – categorias de análise	147
5.4.5.3	Discussão	148
5.4.6	<i>Extrato (6): A definição de função</i>	150
5.4.6.1	Extrato (6): A definição de função – análise	150
5.4.6.2	Extrato (6): A definição de função – categorias de análise	152
5.4.6.3	Discussão	153
5.5	Resultados Gerais	155
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	164
7	REFERÊNCIAS	167
	APÊNDICE	176

1 INTRODUÇÃO

O desacordo na interação oral tem sido objeto de estudo de pesquisadores de várias áreas do conhecimento e em diferentes contextos. Alguns investigam sua ocorrência na conversa casual (e.g. POMERANTZ, 1984; TANNEN, 1993; GEORGAKOPOULOU; PATRONA, 2000; KAKAVÁ, 2001; STADLER, 2006), na tentativa de entender as estratégias utilizadas pelos interlocutores no ato comunicativo bem como a manifestação da linguagem na negociação dos significados. Outros se preocupam com o desacordo na conversa institucional (e.g. DREW; HERITAGE, 2000; REES-MILLER, 2000; RAHIM, 2002; YAEGER-DROR, 2002; HOLMES; MARRA, 2004, entre outros) para entender suas implicações e, por extensão, descrever estratégias de gerenciamento para atingir os objetivos relacionais e transacionais das organizações.

No Brasil, os trabalhos existentes restringem-se a análises da estrutura organizacional do desacordo e sua posição na conversa. Alguns verificam o lugar relevante para a sua realização (e.g. GAGO, 2006) e outros analisam o gerenciamento do conflito desencadeado pelo desacordo (e.g. BASTOS et al., 1994; MEIRELES, 1997; SALLES, 2003; FERNANDES, 2005; PACHECO, 2008). O trabalho de Meireles (1997) e o de Pacheco (2008), embora realizados no Brasil, analisam, respectivamente, o trabalho de face na expressão do desacordo no diálogo entre alemães, e em contexto argumentativo de debate televisivo em espanhol, enfocando as estratégias de polidez utilizadas no gerenciamento do desacordo. Porém, pelo que nos consta, a não ser o trabalho de Petraki (2005), para quem o desacordo é utilizado para questionar e rejeitar argumentos; clamar por defesa; apelar à lógica de argumentos e mostrar versões morais (de maternidade e filiação), nenhuma proposta tem se preocupado em examinar a **função discursiva** desempenhada pelo desacordo no propósito comunicativo, isto é, em examinar o a motivação que leva à realização de um desacordo.

O desacordo, segundo Clayman (2002), consiste em um enquadre de atividade em contexto de uso de língua, que se refere, em sua forma mais elementar, a uma transação de oposição entre dois participantes. O estudo do ato de discordar na conversa diária tem sido associado, de um lado, ao trabalho de Análise da Conversa, de Pomerantz (1984), baseado na noção de preferência, e, de outro lado, ao conceito de face, na Teoria da Polidez, de Brown e Levinson (1987).

As duas abordagens diferem entre si, já que a primeira capta os modos sistemáticos pelos quais os pares adjacentes são organizados, na seqüência da interação conversacional, enquanto a segunda procura referir-se a motivações psicológicas, intenções individuais, formatados pela necessidade universal de ser polido.

Contudo, há pontos de convergência entre essas duas abordagens, em sua conceituação de desacordo. Mais especificamente, ambas veem desacordo como socialmente disruptivo, daí ser considerado como a segunda parte despreferida, isto é, a segunda parte menos esperada e menos desejada do par dentro dos pares adjacentes, ou como um ato-ameaçador-de-face, isto é, “atos que por sua natureza correm contrariamente aos desejos de face do interlocutor e/ou do falante”, segundo Brown e Levinson (1987, p. 70). Assim, a sua ocorrência nas interlocuções põe em risco o consenso interpessoal entre os participantes, e, em termos de desejos de face, o desacordo é visto como direcionado contra a face positiva do interlocutor, isto é, o desejo de ser apreciado e ratificado pelos outros. Nesse sentido, tanto a perspectiva da Análise da Conversa quanto a da Teoria da Polidez enfatizam o fato de que os desacordos devem ser mitigados ou adiados entre, dentro e através de turnos. Como Pomerantz (1984) explica, eles tendem a ser temporariamente postergados; não se estendem para além do quarto turno; e são estruturalmente complexos. Eles são, em geral, prefaciados por acordos parciais (LEVINSON 1983; GEORGAKOPOULOU; PATRONA, 2000), hesitações, pedidos de esclarecimento, repetição da pergunta etc. Outro denominador comum entre a visão de desacordo entre Pomerantz (1984) e Brown e Levinson (1987) está em que ambas as visões aceitam mais ou menos explicitamente o fato de que as trocas conversacionais esforçam-se para manter e aumentar a cumplicidade entre os participantes envolvidos. Porém, essa meta parece acontecer nos dados na conversa entre íntimos, mas não em outros contextos, como mostraremos mais adiante.

Podemos dizer que, em geral, parece que, especialmente após a pesquisa de Brown e Levinson, o grau e o tipo de estratégia usada para mitigar as ameaças-de-face, e, igualmente, os atos despreferidos, não podem ser postulados a priori (KAKAVÁ, 1993; 2002), mas precisam ser apoiados em análises de dados empíricos sensíveis a contexto. Por extensão, mesmo o grau de ameaça-a-face ou de despreferência envolvidos em qualquer ato, em vez de serem intrinsecamente definidos, está, de modo inegável, ligado às exigências do contexto situacional e

cultural do evento da fala em que o ato ocorre (HUTCHBY 1992; BLUM-KULKA, 1997; SIFIANOU, 1997; REES-MILLER, 2000).

Assim, em certos contextos como o da argumentação, a ausência de desacordo pode tornar-se a resposta despreferida, já que percebida como sinal de falha na defesa de posição (HAYASHI, 1996). Da mesma forma, os desacordos constituem respostas preferidas nos pares adjacentes em que a primeira parte é uma auto-reprovação (POMERANTZ, 1984), e, em entrevistas, em mesa-redonda na TV, têm-se encorajado a produção aberta de desacordos entre entrevistados, segundo Greatbatch (1992). Nesse tipo de contexto, diz o autor, os desacordos em si não são sistematicamente adiados ou mitigados pelos interlocutores, mas são endereçados à terceira parte (o entrevistador), quando são automaticamente mitigados.

Analisando uma conversa entre participantes de origem judaica, Schiffrin (1984) vê outra característica do desacordo. Ela aponta para o fato de que a construção freqüente do desacordo serve como meio para sinalizar e realçar a *sociabilidade* entre os interlocutores. Nos termos de Schiffrin, um desacordo social, mesmo tendo as características superficiais de confrontação, é, na realidade, uma atividade de fala na qual a forma polarizada tem um significado ratificatório. Contrariamente a essa posição, Blum-Kulka et al. (2002), em estudo de debate político na televisão judaica, observam que o desacordo não se apresenta como uma estratégia sociável, mas sim como uma estratégia vinculada ao *conflito*. Nesse sentido, Lee e Peck (1995), na análise de dados de um programa de televisão australiano, também revelam que os desacordos encontrados em seus dados indicam conflito e não sociabilidade entre os participantes, embora em alguns momentos as práticas discordantes se assemelhem às apontadas por Schiffrin, podendo ser consideradas como sociáveis.

Já Georgakopoulou e Patrona (2000), estudando programas na TV grega, afirmam que a produção de desacordos como atividade seqüencialmente organizada não pode ser ligada a metas e funções interacionais específicas (e.g. minimização da ameaça à face ou, igualmente, (re)afirmação de sociabilidade). Ao contrário, as autoras argumentam que o desacordo é formatado por, e, assim, torna visíveis, os parâmetros específicos do local bem como dos contextos mais amplos da interação, no caso, o contexto institucional da televisão e as identidades dos participantes, seus papéis e as relações que eles prescrevem.

Por seu lado, no exame do desacordo em contextos institucionais, Rees-Miller (2000) diz que a expressão do desacordo é afetada pelos fatores de *poder* e de *posição institucional*. Ao analisar a expressão do desacordo entre professores e entre professores e alunos, a autora observa que entre professores as ações de discordância são realizadas sem recursos de preservação de face, isto é, não são atenuadas por estratégias de polidez, mas são diretas e intensificadas, constituindo ameaças à face. Contudo, os desacordos entre professores e alunos são atenuados por estratégias de polidez positiva e negativa, principalmente quando realizado pela parte mais poderosa, isto é, do professor para com o estudante. Nesse caso, segundo a autora, o desacordo não é entendido pelo professor como uma ameaça, mas como um realce à face, porque evidencia uma mente investigativa e participação ativa no processo de aprendizagem. Já no contexto dos negócios, diz Stalpers (1995), as estratégias de adiamento e de mitigação na realização do desacordo são necessárias, por este solicitar um trabalho interacional que objetiva prevenir sequências negativas no relacionamento entre os participantes e reduzir efeitos inoportunos que um ato comunicativo pode causar nos objetivos transacionais das organizações.

Tentando estabelecer algum consenso em relação às ações de discordância e seus efeitos ameaçadores ou não, alguns autores têm se preocupado em estudar a posição estrutural do desacordo na organização da conversa e em determinar os graus de ameaça com base em recursos linguísticos e não linguísticos utilizados em sua expressão (e.g. POMERANTZ, 1984; GOODWIN; GOODWIN, 1992; KAKAVÁ, 1993). Outros, tomando como ponto de partida esses estudos, centram sua atenção nas estratégias de polidez utilizadas para realizar o desacordo e, a partir daí, estabelecer os graus de ameaça, considerando fatores como poder e posição social para definir o peso da ameaça nas relações entre os participantes (e.g. REES-MILLER, 2000; PETRAKI, 2005).

Portanto, o estado da arte do estudo do desacordo revela a ausência de pesquisas que (i) considerem as funções discursivas desse ato de fala no propósito comunicativo; e (ii) enfoquem o desacordo em interações com várias partes, isto é, em formato que envolva a cooperação de vários participantes em contexto em que os objetivos transacionais e organizacionais estão em jogo – itens que desenvolvemos na presente pesquisa. Assim, como forma de contribuir para esse estudo, esta pesquisa examina 1043 interlocuções conversacionais, ocorridas em

uma reunião entre oito membros de uma empresa de corretagem de imóveis, sediada em um bairro de classe média da zona oeste da cidade de São Paulo, a fim de analisar a função discursiva do desacordo, num contexto de poder atribuído institucionalmente, analisando, especificamente, a função do desacordo realizado pelos corretores para com o diretor. Nesse domínio, consideraremos a reunião como uma interação institucional (DREW; HERITAGE, 1992) por representar uma atividade desenvolvida em instituição e delimitada por regras e estruturas convencionalizadas e reconhecidas socialmente (BAKHTIN, [1979] 2003).

O estudo visa a responder às seguintes perguntas:

- (a) em que momento da interação ocorre o desacordo?
- (b) de que forma acontece o desacordo: de modo explícito ou implícito?
- (c) qual a função do desacordo na sequência em que ocorre?

Para abranger a dinâmica das ações e das trocas de significados por elas desencadeados em diferentes níveis da interação, o estudo tem um suporte teórico-metodológico interdisciplinar formado pelos pressupostos da Análise da Conversa e suas postulações sobre a fala institucional (SACKS et al., 1987; DREW; HERITAGE, 1992; HERITAGE; GREATBATCH, 1991), pela Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987) e pelos princípios das vertentes da pragmática social (HOLTGRAVES, 1998; SBISÀ, 2001). Avanços nessas áreas sugerem que o gerenciamento de atividades e tarefas interacionais entre os participantes exige e torna relevantes os aspectos do contexto da interação. Mais especificamente, estudos das formas de interação em contextos institucionais têm apresentado variações sistemáticas e restrições sobre as atividades e seus modelos comparados à conversação ordinária (DREW; HERITAGE 1992). Para a análise das manifestações institucionais e ideológicas que subjazem as relações de poder e solidariedade presentes na interação, recorreremos à Linguística Crítica (FOWLER et al., 1979), que tenta unir um método de análise linguística textual com uma teoria social da linguagem em processos políticos e ideológicos, indicando e recorrendo, por sua vez, à teoria linguística funcionalista associada a Michael Halliday (1978, 1985, 1994), e conhecida como Linguística Sistêmico-Funcional, uma abordagem multidimensional que considera as características formais, os propósitos, as relações

entre os participantes e os diferentes significados da situação social, reconhecendo tais diferenças como reflexo da ideologia, entendida como posições de poder, de vieses políticos e suposições que os interlocutores trazem para os seus discursos.

A fundamentação teórica interdisciplinar é uma das características de muitas pesquisas recentes sobre análises de interações (FOWLER, 1991; EGGINS; SLADE, 1997). Eggins e Slade (1997), por exemplo, admitem que a conversa tem sido analisada sob várias perspectivas, tais como a abordagem etnometodológica, sociolinguística, filosófica, estruturalista-funcionalista e semiótica social e crítica, todas fazendo importantes contribuições na direção da compreensão da natureza do discurso falado.

Ressaltamos que esta pesquisa está inserida em três grandes projetos desenvolvidos na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo: o projeto DIRECT: em direção à linguagem dos negócios, que investiga a linguagem no contexto dos negócios, nos contextos profissionais em que o inglês (como língua estrangeira) e o português (como língua materna) são utilizados, nas situações bem sucedidas, bem como as causas de possíveis problemas de comunicação; o projeto Recursos para a realização do ato de fala indireto: suas implicações no trabalho de face e na persuasão através da avaliação explícita, que investiga o trabalho de face e a questão da persuasão implícita que se faz de maneira cumulativa no decorrer do texto, através de escolhas léxico-gramaticais (como a metáfora e a linguagem figurada) que camuflam o posicionamento do autor (*crypto-argumentação*), e o projeto Análise Crítica e Linguística Sistêmico-Funcional (ACLISF) que estuda o discurso em suas diversas facetas, trazendo para o nível da consciência os padrões de crenças e valores que estão codificados na língua, mas que permanecem subjacentes à informação, para quem aceita o discurso como 'natural'.

Este estudo está assim organizado: no primeiro capítulo serão revisados os princípios teóricos que norteiam esta pesquisa; no segundo capítulo, serão apresentados estudos que dão ênfase ao desacordo e suas formas de realização; no terceiro capítulo, serão fornecidas informações sobre os procedimentos metodológicos utilizados no tratamento dos dados, descrevendo os aspectos contextuais da interação, os participantes, a coleta e a análise de dados; no quarto capítulo, serão apresentadas a análise e a discussão dos dados, explicitando as funções do desacordo, suas formas de realização, as escolhas léxico-gramaticais

que o estruturam bem como suas relações com a preservação da face. Finalmente, serão feitas as considerações finais e indicadas as referências pesquisadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo é constituído pelos fundamentos teóricos que embasam a nossa pesquisa, formados basicamente por quatro áreas interdisciplinares principais: (a) conversa, apresentando a Análise da Conversa (SACKS et al., 1974; FORD, 2004) que trata dos aspectos organizacionais da fala, e destacamos a caracterização dada por essa abordagem à fala institucional (DREW; HERITAGE, 1992); (b) a pragmática social, que trata da funcionalidade da fala indireta no uso interpessoal da linguagem (HOLTGRAVES, 1998; SBISÀ, 2001), quando trazemos a contribuição de Goffman (1998a), para os estudos da interação face a face, com os conceitos de enquadre e de alinhamento, além da Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987); e (c) a Linguística Crítica (FOWLER et al., 1979), que procura, estudando detalhes da estrutura linguística à luz da situação social e histórica de um texto, trazer para o nível da consciência os padrões de crenças e valores que estão codificados na língua e (d) a Linguística Sistêmico-Funcional (HALLIDAY, 1985; 1994; 2004; EGGINS; MARTIN, 1997), focalizando em especial a metafunção interpessoal, ampliada e explicitada por várias contribuições, que vão desde o questionamento do sistema de *Mood* (THOMPSON; THETELA, 1995) até o acréscimo da dimensão afetiva – Avaliatividade (MARTIN, 1997; 2000) – e sua complementação (COFFIN, 2002).

2.1 Análise da Conversa

Análise da Conversa (AC) investiga as práticas e as atividades conversacionais. Iniciou-se na década de 60, na linha da Etnometodologia e da Antropologia Cognitiva, com os estudos de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), e apresenta a influência, sobretudo, da Linguística e da Sociologia. A influência da Linguística relaciona-se ao fato de a AC adotar o pressuposto de que toda língua é um sistema de produção de significado estruturado, utilizado na comunicação entre os indivíduos. A influência da Sociologia, por sua vez, diz respeito ao fato de a AC tratar a interação como um processo social, envolvido na produção e na manutenção de instituições sociais de qualquer tipo (HUTCHBY; WOUFFITT, 1988). Até meados dos anos 70, a ênfase das análises residia na descrição sistemática das estruturas

da conversa e seus mecanismos organizadores, norteadas pelo princípio básico de que todos os aspectos da ação e da interação social poderiam ser examinados e descritos em termos de organização estrutural convencionalizada (HERITAGE, 1984).

Por volta da década de 80, começaram a ser levados em conta não só os aspectos do contexto, mas também a descrição e a interpretação do modo como os falantes agem e interpretam a ação e a conduta dos outros em situações interacionais espontâneas. Hoje, o objetivo da AC é analisar, de forma a mais autêntica possível, o modo como os participantes compreendem e respondem uns aos outros em seus turnos de fala, e como eles lidam com as contingências oriundas da situação e da interação em foco. Assim, o interesse recai no estabelecimento dos traços estáveis da organização da conversa, das sequências de ação e na verificação dos procedimentos, das expectativas e da competência sociolinguística subjacente à produção e à interpretação da fala em sequências de interação organizadas, segundo Heritage (1984). Ele diz que a análise de uma conversa é baseada em três pressupostos fundamentais: (i) a interação é uma estrutura organizada; (ii) as contribuições dos participantes da interação são ditadas pelo contexto; e (iii) as contribuições realizam-se em cada detalhe da interação, de tal forma que nenhuma circunstância pode ser posta de lado como se fosse acidental ou irrelevante.

Caracterizada por sua natureza empírica e qualitativa, a AC criou um modelo próprio e uma terminologia específica, constituída de **distribuição** e de **construção de turnos** e de **sequências**. O **turno** é a intervenção dos interlocutores, e é constituído ao menos por uma *unidade construcional*, cuja definição deve atender a critérios de natureza sintático-semântico-pragmática e a critérios entonacionais, incluindo o silêncio. As **sequências** são pares discursivos mínimos de dois enunciados, produzidos por falantes diferentes. A noção de distribuição, de construção de turnos e de sequência conversacional constituem elementos centrais na organização da conversa, fundamentais para entender como a conversa funciona. Assim, explicitamos separadamente esses conceitos.

2.1.1 *Turnos de fala e tomadas de turno*

Na tentativa de explicar o modo como uma conversa pode acontecer, Sacks et al. (1974) formularam um modelo descritivo sobre o modo como os falantes gerenciam a tomada de turno na conversa cotidiana. O modelo de tomada de turnos é centrado na idéia de que os turnos da conversa são baseados em um sistema de gerenciamento local, por meio do qual os turnos são sistematicamente distribuídos entre os falantes, e apresentam três características principais: (a) a ocorrência de tomada de turnos; (b) a tendência de cada falante falar no seu turno; e (c) o cuidado para que os turnos sejam tomados com um mínimo possível de sobreposições e interrupções.

De acordo com os autores, o sistema de tomada de turno constitui-se de dois componentes: um de **construção** e outro de **distribuição**. O componente de **construção** de turno é formado por vários tipos de unidades (e.g. sentença, oração, frase), com as quais o falante pode iniciar a construção de um turno. As unidades constituem-se em um recorte situado de fala, facilmente reconhecido pelos participantes na interação, podendo ser identificado por duas características básicas: (a) a **projeção**, isto é, a capacidade de cada participante, no curso da interação, de identificar o tipo de turno e o lugar onde ele acaba e (b) o **lugar de relevância de transição**, que torna possível legitimar a transição de turnos entre falantes. Tal lugar geralmente é caracterizado por pistas que marcam o fim do turno, tais como: a entonação ascendente e descendente, a pausa conclusiva, e ainda por vários marcadores conversacionais (e.g. 'sabe?', 'entende?', 'né?'), mecanismos que permitem ao falante projetar o fim de uma unidade de construção de turno e, ao mesmo tempo, mostrar entendimento do tipo de mensagem que a unidade representa. Os autores ressaltam que, antes do término do turno, podem ocorrer sobreposições, interrupções ou falas simultâneas.

O componente de **distribuição** de turno é formado pelas técnicas de atribuição de turnos entre os interlocutores, e pressupõe direitos e obrigações iguais entre eles. Essas técnicas estão divididas em dois grupos: (i) aquelas em que o próximo turno é atribuído pela seleção do próximo falante, pelo falante atual; e (ii) aquelas em que um próximo turno é atribuído por auto-seleção.

Para a operacionalização dessas técnicas, Sacks et al (1974) sugerem um conjunto de regras que descrevem o modo como os turnos são alocados em lugares

relevantes de transição. A primeira regra postula que o primeiro lugar relevante, para a transição de unidades de construção de turno entre falantes, ocorre quando o falante atual seleciona o próximo falante; o falante selecionado tem o direito e a obrigação de tomar o turno para falar, e, caso não o faça, qualquer participante da conversa pode – mas, não necessariamente – selecionar-se como o próximo falante. Se não houver auto-seleção, o falante atual pode – mas, não obrigatoriamente – prosseguir falando. A segunda regra postula que, se, no primeiro lugar relevante para a transição de uma unidade de construção de turno, o falante atual continuar falando, os participantes esperam o próximo lugar relevante para a transição, e assim se procederá recursivamente. A partir desse conjunto de regras, dizem os autores, pode-se explicar uma vasta gama de práticas de tomadas de turnos, envolvendo quaisquer números de participantes, conjuntos de relações, contextos e tópicos, orientados por um conjunto de práticas normativas, por meio das quais os participantes de uma interação realizam a tomada de turnos ordenadamente.

Essa sistemática de ordenação de tomadas de turnos, proposta pelos autores, no entanto, é questionável quando aplicada à conversa em determinados contextos institucionais. Para Fairclough (2001), nem sempre as tomadas de turnos são construídas em torno de direitos e obrigações iguais para todos os participantes de uma interação. Em contextos institucionais, o sistema é assimétrico e a distribuição de direitos e obrigações é estabelecida pelos poderosos. É comum, então, a seguinte distribuição: (a) os poderosos (P) podem escolher os não-poderosos (N-P), mas o inverso não é possível; (b) P pode escolher a si mesmo, mas N-P não; e (c) o turno de P pode ser estendido sobre qualquer número de pontos de completude, enquanto que o de N-P, não. Outra característica dos sistemas assimétricos de tomada de turno é que tanto as sobreposições quanto as lacunas podem estar disponíveis como mecanismos para P. Assim, P pode ter o direito de interromper N-P, quando este se torna 'irrelevante', segundo os critérios de relevância controlados por P, mas não por N-P. P pode ter o direito de 'manter o chão' sem realmente falar, ficar em silêncio, por exemplo, como forma de reafirmar o próprio controle ou como forma de criticar os outros implicitamente (FAIRCLOUGH, 2001).

A noção de turno liga-se a duas outras, a projetabilidade e a contingência, que explicamos a seguir.

2.1.1.1 Projetabilidade e contingência

O termo **projetabilidade** é usado na AC para se referir à maneira complexa como os participantes são capazes de antecipar a direção e a complementação de turnos, a fim de poderem iniciar turnos subseqüentes com um mínimo de atraso ou sobreposição (SACKS et al., 1974).

Ford (2004), retomando Sacks et al. (1974), questiona alguns fatores que ocorrem durante a interação, enfatizando a projetabilidade. A autora argumenta que a projetabilidade não é suficiente para explicar todos os fatores que ocorrem na fala durante a interação, pois o momento de precisão, descrito por Sacks et al. (1974), depende da existência não só de unidades projetáveis, mas também de recursos compartilhados pelos participantes na fala. Ford diz que nunca podemos planejar completamente a interação espontânea: nem nossas próprias articulações, nem as contribuições dos outros. Com base nessa evidência, a autora defende a **contingência** nas unidades da interação. Segundo ela, as unidades de construção de turno, embora sejam projetáveis (portanto, recorrentes e previsíveis) são, ao mesmo tempo, profundamente contingentes e inteiramente dependentes das exigências de atividades colaborativas entre pessoas reais, em momentos específicos de interação.

De acordo com a autora a contingência manifesta-se na fala de inúmeras maneiras e está presente no decorrer da produção de qualquer unidade de fala, longa ou curta. Ela afeta os mecanismos interacionais por meio dos quais interactantes manobram tanto possíveis fechamentos de unidades quanto a maneira e os termos da transição de turnos, manifestando-se também por meio do ocultamento de ações projetáveis. A contingência pode então ser definida como toda e qualquer possibilidade de algo acontecer na fala e é dependente das exigências de atividades colaborativas entre pessoas reais, em momentos específicos da interação.

Portanto, segundo Ford, para explicar as práticas interacionais, as descrições de turno devem abranger a contingência em relação a, pelo menos, duas feições centrais na interação: (a) a co-construção dinâmica e estendida, a co-autoria ou a produção colaborativa da conversa (DURANTI; BRENNEIS, 1986; JACOBY; OCHS, 1995; GOODWIN, 2002); e (b) a produção simultânea de trajetórias múltiplas,

incluindo som, gesto corporal, léxico-gramática e estruturas recorrentes de ação colaborativa (FORD et al., 1996; GOODWIN, 2002).

2.1.2 Sequencialidade

Um conceito relacionado ao sistema de tomada de turnos é o de **sequências**, estudado, principalmente, por Schegloff e Sacks (1973). Os autores verificaram a existência de uma padronização nas sequências quanto à sua estruturação, que denominaram de **pares adjacentes**. O par adjacente é uma seqüência discursiva mínima de dois enunciados produzidos por falantes diferentes, ordenados em primeira e segunda parte do par. Como pares adjacentes, os autores citam pergunta-resposta, ordem-execução, convite-aceitação/recusa, cumprimento-cumprimento, xingamento-defesa/revide, dentre outros. Segundo os autores, não há necessidade de ambas as partes serem estritamente adjacentes, pois há inserções que podem ocorrer entre essas partes. Por outro lado, como afirmam Hutchby e Wooffitt (1998,.), também há casos em que a segunda parte do par pode não ocorrer, caso em que seriam preenchidas por inferências. Para Hutchby e Wooffitt (1998), com a descrição da sequencialidade, chega-se a um detalhamento refinado da organização da conduta humana na interação, graças à visualização dos movimentos verbais sistemáticos, que garantem a condução dos eventos comunicativos bem como o monitoramento dos sentidos. Nas palavras dos autores,

(...) no turno subsequente os falantes demonstram ter compreendido o fato de o turno anterior ter terminado. (...) Outro aspecto disso é que a relação entre os turnos revela como os próprios participantes analisam ativamente a produção durante sua realização. Além do mais, uma segunda dimensão importante revelada nos turnos subsequentes é a análise e a compreensão do conteúdo do turno anterior – ou seja, a ação proposta. (HUTCHBY; WOUFFITT, 1998, p.38) ¹

¹ (...) the next turn is the place where speakers display their understanding of the turn's possible completion. (...) another aspect of this is that the relationship between turns reveals how the participants themselves actively analyze the ongoing production in it. Moreover, a second important dimension revealed in speakers' next turns is their analysis and understanding of the prior turn's content – in other words, the action it has been designed to do (HUTCHBY; WOUFFIT, 1998, p. 38)

Assim, a realização de uma ação em um primeiro turno só será definida ou enquadrada perante a realização do segundo turno, de modo que, uma pergunta pode ser um convite ou uma reclamação conforme a interpretação que é feita pelo ouvinte, pois o falante pode ter tido outra intenção. Do mesmo modo, reparos e correções mostram o entendimento mútuo no gerenciamento da fala. Dessa forma, segundo os autores, os pares adjacentes têm uma dimensão normativa, na qual os interlocutores avaliam as ações e motivos dos produtores da primeira parte. Eles constituem-se não somente em troca de turnos, mas também determinam o movimento dos participantes na interação, no sentido de construir sequências de turnos orientadas para a realização conjunta de ações, tornando-se um lugar privilegiado para observar os métodos dos atores sociais na construção de um mundo social intersubjetivo. Nessa acepção, a consideração da sequencialidade é fundamentalmente pertinente para o nosso estudo, pois como veremos, é por meio do que se disse ou até do silêncio no decorrer das sequências discursivas que as ações de desacordo são geradas ou revocadas, trazendo à tona algo dito muitos turnos antes pelos participantes.

Tratamos, a seguir, da noção de estrutura preferencial, que está estritamente relacionada à sequência.

2.1.2.1 Estrutura Preferencial

A noção de **estrutura preferencial** foi desenvolvida por Schegloff e Sacks (1973) e refere-se à resposta esperada pelo falante. Porém, nem sempre o ouvinte retribui com a resposta esperada, segundo Pomerantz (1984). Em análise de falas avaliativas, a autora observa que o ouvinte pode concordar ou não com a avaliação feita no turno anterior. Ela amplia a noção de preferência, postulada por Schegloff e Sacks (1973), ao evidenciar o modo como a preferência opera na produção de turnos de concordância e discordância.

O conceito de **preferência** no interior das sequências conversacionais refere-se a ações alternativas, que incluem ofertas, que podem ser aceitas ou recusadas; afirmações, que podem ter acordo ou desacordo e pedidos, que podem ser atendidos ou negados. Essas diferentes ações são descritas em termos de **ação preferida** (ou resposta esperada) e **ação despreferida** (ou resposta não-esperada).

Assim, a aceitação, o acordo e a concessão constituem-se em ações preferidas, e a recusa o desacordo e a negação como ações despreferidas (HUTCHBY; WOOFFITT, 1998).

Vale ressaltar que termo preferência não se refere a características psicológicas, mas a um relacionamento estrutural das partes da seqüência (SCHEGLOFF, 1995). A noção corresponde ao conceito linguístico de **marcação**: as primeiras ações – movimento de fala inicial na seqüência – e as segundas ações preferidas são tipicamente não marcadas, isto é, não apresentam prefácios, atrasos, silêncios etc. enquanto que as segundas ações despreferidas são marcadas por vários tipos de complexidades estruturais como atrasos, prefácios, hesitações, pausas, silêncios, atenuação etc., apresentando uma inclinação à indiretividade da mensagem. (LEVINSON, 1983; POMERANTZ, 1984; DAVIDSON, 1984; FORD, 1994).

Os princípios da AC acima descritos, quais sejam: turno de fala e tomada de turno; projetabilidade e contingência; sequencialidade e estrutura preferencial - esclarecem, a nosso ver, as particularidades que envolvem uma interlocução face a face, que estão na base de um eventual desacordo. Esses itens têm sofrido modificações desde a sua postulação na medida em que, hoje, mais do que a questão estrutural, há outras de natureza menos palpável – algumas das quais já mencionadas na tradição, porém sem elaboração, que são fundamentais na literatura corrente.

Nesse sentido, julgamos necessário apoiar a nossa pesquisa com noções vindas da pragmática, a saber: o ato ilocucionário e o ato de fala indireto; o enquadre, a Teoria da Polidez e o alinhamento, momento em que vemos a pertinência do exame da estrutura de participação e formato de produção, que dão entrada para o assunto focado nesta pesquisa, que é a fala em contexto institucional.

2.2 Força ilocucionária

Força ilocucionária é um termo-chave da Teoria dos Atos de Fala e é geralmente usado para se referir ao fato de que ao enunciar uma sentença, um ato ilocucionário de certo tipo é realizado, isto é, o enunciado vale como certo tipo de

ação na interação verbal (SBISÀ, 2001). Sbisà (2001), ao estudar alguns atos de fala, diz que a força ilocucionária pode variar em graus, servindo tanto à atenuação quanto ao reforço do ato. Nesse sentido, a 'força' está amarrada a assuntos, tais como o ajustamento da relação entre os interlocutores, a realização de metas e ao ato de evitar indesejáveis consequências.

Tomando o efeito convencional como centro do ato ilocucionário, a autora distingue três componentes que podem atenuar/reforçar o ato ou a meta que o falante pretende atingir: (a) os valores modais, aos quais o falante apela para realizar o ato ilocucionário – o direito do falante; (b) os valores modais que o ato ilocucionário designa ao ouvinte – os direitos, obrigações ou cancelamentos destes; e (c) os valores modais que são correspondentemente designados ao falante – o comprometimento do falante.

Em relação ao direito do falante, Sbisà diz que este envolve algum tipo e grau de poder ligado à possibilidade deôntica ou à necessidade: vestígios qualitativos de autoridade, conhecimento ou mera influência para a legitimação, capacidade ou competência de realizar certo ato. Há casos tanto de reforço quanto de atenuação do ato. Um caso de reforço, por exemplo, é quando um falante usa um título adquirido para impor sua opinião. Casos de atenuação são realizados por meio de operadores modais, em termos hallidianos, que esclarecemos mais abaixo.

No que diz respeito aos valores modais designados ao ouvinte, a autora cita aqueles atos que atribuem ou removem algum valor do interlocutor: ordens, conselhos e obrigações, promessas e permissão. Um exemplo de reforço desses atos é o uso de certas perguntas *tag* em questões polares, pois elas enfatizam que o ouvinte deve escolher entre duas e apenas duas respostas. Já a ocorrência de atenuação se dá apenas juntamente com a atenuação do poder do falante.

Quanto ao comprometimento do falante, ela afirma que as obrigações subseqüentes ao comportamento linguístico são designadas não apenas por comissivos (atos em que o falante se compromete a fazer algo), mas também por outros atos ilocucionários, tais como os assertivos. Ao realizar o ato, o comprometimento pode ser reforçado (pelo uso de superlativo, por exemplo), relativizado para a sua própria perspectiva subjetiva (pelo uso de expressão de opinião), rebaixado (pelo uso de advérbios de intensidade) e atenuado (pelo uso de expressão adverbial juntamente com a atenuação do direito do falante).

Vários estudiosos da linguagem (e.g. FORD, 1994; 2000; HOLTGRAVES, 1998; HOLMES, 2000; KOSHIK, 2003) têm se concentrado em analisar as funções discursivas de alguns recursos semântico-gramaticais indiretos em contextos específicos. Apresentamos, pois, a funcionalidade da fala indireta porque também nos auxilia no entendimento dos significados indiretos e de sua funcionalidade na interação.

2.2.1 A funcionalidade do ato de fala indireto

A negociação do significado nem sempre é imediata e clara entre os interlocutores. Emergem no jogo interativo formas linguísticas indiretas que se moldam e se estruturam a serviço do propósito comunicativo (FORD, 1994). Essas formas são denominadas pela literatura como **atos de fala indiretos**: aqueles que são executados por meio da realização típica de um outro ato.

O ato de fala indireto foi cunhado por Austin (1962) e desenvolvido por Searle (1975) dentro da Teoria dos Atos de fala, perspectiva que concebe a linguagem como forma de ação ('todo dizer é fazer'), surgida no interior da Filosofia da linguagem e, posteriormente, apropriada pela Linguística Pragmática. Searle (1975) afirma que a compreensão do significado do ato de fala indireto é alcançada por um conjunto de ferramentas que inclui informações compartilhadas; habilidades do ouvinte de fazer inferências e implicaturas; e conhecimento de mundo.

Holtgraves (1998), ao estudar os fundamentos do ato indireto conversacional, diz que a explicação da sua produção e compreensão envolve a consideração da questão interpessoal da fala indireta (o porquê do ato indireto). Segundo ele, o ato indireto parece ser motivado, na maioria das vezes por considerações interpessoais, pela sensibilidade mútua dos participantes aos pensamentos e sentimentos do outro. As pessoas parecem usar a comunicação indireta para dizer (ou talvez, mais precisamente, para sugerir) coisas aos outros em formas que atendem às próprias necessidades interpessoais e, ao ser reconhecida pelo ouvinte, a comunicação indireta expressa graus variados de polidez e, conseqüentemente, a percepção da situação interpessoal. Em outras palavras, o ato indireto é um recurso que visa à **polidez/gerenciamento de face** dos interlocutores na interação.

2.3 Enquadre e alinhamento

Um princípio básico para a compreensão do discurso oral e para a análise da interação é o conceito de **enquadre** (*frame*), introduzido por Bateson (1972) e desenvolvido por Goffman no seu extenso estudo intitulado *Análise de enquadres* (*Frame Analysis*), publicado em 1974.

Falando em termos amplos, diz Bednarek (2005) que a Teoria do enquadre trata do conhecimento de mundo. Numa primeira definição, continua a autora, um enquadre pode ser considerado como uma estrutura mental de conhecimento que capta feições 'típicas' do mundo. Assim, segundo Bateson (1972), o conceito de enquadre está associado à organização da experiência de vida. Refere-se a estruturas de expectativas que afetam a forma como interpretamos ou reinterpretamos, lembramos e categorizamos os significados nos eventos sociais. Relaciona-se ao que dizemos, a como intencionamos dizê-lo, a como construímos atos linguísticos ou não linguísticos em conjunto com o interlocutor (BATESON, 1972). Para Bateson, os interlocutores não só enquadram sua fala, globalmente, como um tipo de atividade, mas também enquadram cada momento da fala. Por meio da consideração dos enquadres operantes em uma interação, os interactantes definem uma situação; verificam como uma parte se caracteriza em um todo e como o todo se relaciona a uma ampla estrutura de experiência; e percebem como o que é representado em um dado momento afeta o que está por vir, e, assim, interpretam o sentido da mensagem. Bateson afirma que enquadrar é uma forma de interpretar o significado que vai além do significado literal, e que todos os movimentos comunicativos são interpretados com base em enquadres. Assim o conceito de enquadre é uma ferramenta que revela as estruturas e processos sociais emergentes na fala para entender fatores macro e micro interacionais.

Para Goffman (1998a), não há atividade fora de um enquadre, que "define a construção de uma situação, de acordo com princípios de organização que governam eventos sociais, assim como o nosso envolvimento subjetivo nesses eventos" (GOFFMAN, 1974, p. 10-11). Eles dizem respeito à metamensagem contida em todo enunciado, indicando o modo como sinalizamos o que dizemos e fazemos, o modo como interpretamos o que é dito e feito. O autor, caracterizando o termo dentro de uma abordagem sociológica, diz que a noção de enquadre refere-se à percepção da atividade que está sendo encenada em um dado momento da

interação e ao sentido que os falantes atribuem ao que dizem. Antes do entendimento de qualquer elocução, continua ele, os interactantes percebem o jogo que está sendo jogado, 'o que está acontecendo aqui', pela maneira como os participantes se comportam na interação, significando, portanto, que os enquadres emergem de interações verbais e são por elas constituídos.

Como um desdobramento do conceito de enquadre no discurso, Goffman (1998a) introduz o conceito de **alinhamento** (*footing*). Segundo o autor, o alinhamento representa a postura, a posição, a projeção do "eu" de um participante na sua relação com o outro, consigo mesmo e com o discurso em construção. Os alinhamentos – que podem ser introduzidos, negociados, ratificados (ou não), co-sustentados e modificados na interação – expressam a maneira como os interactantes gerenciam a produção e a recepção de uma elocução em um encontro social. Para o autor, a variação no alinhamento não se relaciona apenas ao fato de um indivíduo estar envolvido na alternância de posturas; isso envolveria uma visão simplificada da dinâmica do alinhamento em um encontro social. Segundo ele, parece que, ao mudarmos de voz (seja para falar por outro aspecto de nós mesmos ou por outra pessoa, ou para deixar o nosso discurso mais leve com uma apresentação rápida de algum arranjo de uma interação fora do contexto); ao cedermos a palavra numa conversação (assumindo assim um alinhamento de interlocutor, endereçado ou outros), não estamos exatamente encerrando o alinhamento anterior, mas suspendendo-o temporariamente, com a pressuposição de que ele será quase imediatamente restabelecido, reingressando no papel de falante, no mesmo alinhamento em que interrompemos. Então, é preciso admitir que podemos manter o alinhamento por meio de vários turnos da fala, sendo sempre possível incluir inteiramente um alinhamento em outro, entremear elocuições em outras e sustentar simultaneamente mais que um estado de fala. Trata-se da habilidade de um falante competente de ir e vir, mantendo em ação diferentes círculos.

Assim, as variações no gerenciamento da produção e da recepção das elocuições produzem diferentes alinhamentos, o que representa a ocorrência de mudança na postura assumida pelos participantes, um contínuo que vai das mais evidentes às mais sutis mudanças. Essa mudança de alinhamento é inerente à fala natural e está, em geral, relacionada à linguagem, ou a marcas não linguísticas, e, segundo Goffman, ela é outra forma de falar de mudança de enquadres. O

alinhamento, portanto, caracteriza-se pela natureza discursiva e pelo aspecto dinâmico dos enquadres. Analisar os diferentes alinhamentos desenvolvidos em uma interação significa, para Goffman, considerar o desempenho dos diferentes papéis sociais e linguísticos em uma situação de interação. A partir do estudo de como esses papéis emergem, de como se constroem no discurso e de como afetam a interação em curso de forma sutil, porém definitiva, podemos elucidar a **estrutura de participação** e o **formato de produção**, subjacentes a uma interação.

2.3.1 *Estrutura de participação e formato de produção*

As **noções de estrutura** de participação e de **formato de produção** são, segundo Goffman, fundamentais no estudo da interação, pois fornecem a base estrutural para a análise da mudança de alinhamento (GOFFMAN, 1998a). Sendo o alinhamento um aspecto recorrente e determinante na interpretação das ações dos participantes da interação que ora analisamos, é imprescindível, portanto, revisitarmos os conceitos de estrutura de participação e formato de produção.

Goffman (1998a) diz que a relação entre o participante de uma interação social com uma elocução constitui o seu status de participação, e a relação de todos os participantes de um encontro social com uma dada elocução pode ser chamada de **estrutura de participação**, e não apenas de estrutura do ouvinte e do falante.

Para explicar a estrutura de participação em um encontro, Goffman faz uma crítica e uma reinterpretação das noções de falante e de ouvinte de uma interlocução, justificando que essas noções são rudimentares, pois a primeira pode esconder uma complexa diferenciação de posições de participação e a segunda, questões complexas de **formato de produção**, que definimos mais abaixo.

Para a noção de **ouvinte**, Goffman chama a atenção para o status oficial ou não de alguém que está ouvindo uma conversa. Segundo o autor, o ouvinte pode ser: (a) um **participante ratificado** – o endereçado, para quem o falante remete sua atenção visual e para quem espera eventualmente passar o papel de falante, mas não estar prestando atenção à conversa; (b) um **participante não-ratificado** – o não endereçado (em geral a distinção é feita por pistas visuais), que pode estar escutando; (c) um **circunstante** – aquele que não é um participante oficial da conversa, mas sua presença é perceptível aos participantes oficiais; (d) um **ouvinte**

por acaso – aquele que acompanha a conversa, ou partes dela, sem a intenção de acompanhar; e (e) um **intrometido** – aquele que explora de forma sub-reptícia o acesso à conversa.

A noção de **falante** é subdividida por Goffman em **animador**, **autor** e **principal** (tem sido traduzido também por responsável). O animador seria a máquina de falar, um corpo envolvido numa atividade acústica ou um indivíduo engajado no papel de produzir elocuições, não podendo ser designado como um papel social, mas apenas analítico no sistema. O conceito de autor diz respeito a alguém que selecionou os sentimentos que estão sendo expressos e as palavras nas quais eles estão codificados. Já o principal seria alguém cuja posição é estabelecida pelas palavras faladas, alguém cujas opiniões e crenças são verbalizadas, alguém que está comprometido com o que as palavras expressam. Não é mais um corpo ou mente, mas uma pessoa comprometida com algum papel ou identidade social representada e referida pelas palavras emitidas e pelo posto ou categoria assumida, sendo reconhecida como aquele que fala, explícita ou implicitamente, “em nome de um ‘nós’, não de um ‘eu’, o nós incluindo mais que o eu” (GOFFMAN, 1981, p. 145).

Além das possibilidades do eu do falante aparecer, junto ou separadamente, sob a forma de animador, autor ou principal, Goffman identifica outro eu, a **figura**. O 'eu figura' representa uma personagem do discurso – um protagonista em uma cena descrita que, na maioria das elocuições, representa a si mesmo através do emprego de um pronome pessoal, em geral 'eu', alguém que pertence ao universo sobre o qual se está falando, não ao universo no qual a fala ocorre (não é o verdadeiro animador). O 'eu figura' se refere à distinção entre 'eu' e 'mim' (*I and Me*) elaborada por Mead (1967). O “mim”, correspondente ao 'eu figura', é objeto de auto-avaliação de um eu sujeito. De acordo com Strauss (1999):

A auto-avaliação conduz a decisões: evitar atos, fazer correções, fazer melhor, arrepender-se, proceder bem. A auto-avaliação cerca-se assim de um halo de pode e não pode, quer e não quer, deve e não deve. O eu como sujeito, ao rever seus Mes como objetos, move-se continuamente para um futuro que em parte não foi programado; assim, emergem necessariamente novos Eus e novos Mes, isto é, atos avaliadores e atos avaliados (STRAUSS, 1999, p. 51).

Os conceitos de animador, autor, responsável e figura, considerados juntos podem explicar o **formato de produção** de uma elocução. As atividades discursivas do falante são constituídas pelo conjunto dessas funções, isto é, alguém que produz o seu próprio texto e se posiciona por meio dele.

Uma vez empregado esse formato, criam-se várias possibilidades de participação, e não apenas as de falante e ouvinte. Tornam-se possíveis, por exemplo, o estabelecimento de certa distância entre a figura e seu aval, pelo uso de atenuantes e qualificadores, apresentados na forma de verbos modais performativos (eu 'gostaria', 'acho', 'poderia', 'espero', etc.); o deslocamento irrestrito no tempo e espaço, de forma tal que nossa referência pode ser ao que fizemos, quisemos, pensamos etc. em algum ponto distante, quando também ocupávamos uma capacidade social da qual não podemos mais desfrutar no presente, uma pessoa que não somos mais, ou então, uma identidade que não mais sustentamos, por meio do uso da repetição, da narração, da 2ª ou 3ª pessoa no lugar da 1ª, da sátira de uma elocução original, do arremedo de um sotaque ou dialeto, ou do uso de um adágio ou ditado popular etc.

Partindo das distinções de Goffman (1998a), Goodwin (1990) reformula a noção de **estrutura de participação**, implicando nela duas ordens distintas de fenômenos. Em primeiro lugar, atividades alinham participantes em direção aos outros de modo específico, definindo diferentes *status* de participação na organização interativa da conversa (ex: a atividade de construir um turno de fala diferencia o falante do ouvinte). Em segundo lugar, além de estarem posicionados face a face por uma atividade, as partes podem ser representadas de algum modo, por exemplo, animadas, como figuras ou como personagens dentro da fala. Os modos pelos quais os participantes se alinham uns em relação aos outros e os modos pelos quais se representam em suas narrativas são interconectados entre si. Estruturas de participação integram participantes, ações e eventos, constituindo, assim, elementos chave para a elaboração da organização social durante a interação.

Segundo Duranti (1997), os diferentes modos de participação, na vida privada, no local de trabalho ou em encontros de serviço constituem e reproduzem papéis e identidades sociais. É, também, por meio de estruturas particulares de participação que autoridade, hierarquia e subordinação são constituídas e reproduzidas. Se um ouvinte é ratificado ou não, se uma acusação é aceita ou

rejeitada ou se o ponto de vista de alguém é reconhecido, depende, em parte, da realização interacional possível e das escolhas favorecidas por tais realizações. A desmontagem do par falante-ouvinte e sua reconstrução a partir de diferentes tipos de status de participação, continua o autor, permite a formulação de padrões interacionais que podem ser sistematizados através do repertório linguístico e das formas de participação, utilizados pelos participantes de um encontro.

As estruturas de participação, segundo Duranti (1997) servem como um sinal para os falantes a respeito de qual é a voz que está falando e o ponto de vista que está sendo assumido de momento a momento em uma interação, já que a estrutura de participação muda continuamente em uma interação. O autor diz que estudar a participação em um encontro significa considerar a fala como ação e os interlocutores como membros de uma comunidade de fala.

A preocupação com a estrutura de participação e o formato de produção direcionou a AC à investigação de cenários de conversa, cuja estrutura aparente aponta para uma distinção entre interações cotidianas e institucionais. Garcez (2002) diz que, embora não haja consenso entre os analistas da conversa quanto à validade dessa a distinção, há peculiaridades suficientes às formas institucionais da conversa, percebidas por analistas, que justificam sua investigação como tal e que podem ter consequências teóricas e, talvez, metodológicas e práticas. Nesse sentido, julgamos necessário explicitar essas peculiaridades, já que nosso corpus de análise é uma interação realizada em contexto institucional.

2.3.2 A Teoria da Polidez

A **Teoria da Polidez** está relacionada a princípios que regem a interação verbal e consiste na posição tomada pelo falante em relação ao seu interlocutor e ao conteúdo proposicional do ato de fala que profere (BROWN; LEVINSON, 1987). Brown e Levinson (1987) dizem que a teoria da polidez está pressuposta em todas as sociedades, não importando as variações de interpretação a ela dadas nos grupos e nas diferentes situações.

A noção de polidez postulada pelos autores associa o princípio da polidez às noções de face e de trabalho de face, desenvolvidas por Goffman (1967). Face, de acordo com o autor, é a exposição pública do *self* – imagem pública que qualquer

indivíduo quer preservar na interação – e trabalho de face refere-se às comunicações designadas para criar, apoiar ou desafiar essa face. De acordo com Goffman (1967), a combinação de duas regras – a regra do respeito próprio e a regra da consideração pelo outro – faz com que uma pessoa tenda a portar-se, em um encontro, de modo a manter tanto a própria face como a face dos demais participantes.

Com base na noção de face de Goffman (1967), Brown e Levinson desenvolveram as noções de ‘face positiva’ e ‘face negativa’. Face negativa se refere à reivindicação básica de território, de resguardo pessoal, de direitos de não ser perturbado, isto é, do desejo do falante/ouvinte de liberdade de ação e de liberdade em relação à imposição, de não ser impedido em suas ações. Face positiva diz respeito à própria imagem ou ‘personalidade’ consistentemente positiva, isto é, o desejo do falante/ouvinte de apreciação e de aprovação dessa imagem pelos interlocutores.

Para estabelecer seu modelo, Brown e Levinson (1987), adotam a Pessoa Modelo (PM), que consiste em um falante fluente com vontade própria, dotado das propriedades face e racionalidade. Face refere-se aos desejos da PM de não ser impedida em suas ações e de ser aprovada em certos aspectos. Racionalidade refere-se à disponibilidade da PM de raciocinar dos fins para os meios, e por estes alcançar aqueles fins.

Dadas as suposições de universalidade de face e racionalidade, Brown e Levinson (1987) introduzem a noção de atos intrinsecamente ameaçadores da face (AAFs), que são aqueles que entram em choque com os desejos de manutenção da face dos participantes de uma interação. Os AAFs podem estar relacionados à face positiva ou à face negativa.

Os atos que ameaçam a face negativa do ouvinte são aqueles em que o falante impede a liberdade de ação do ouvinte, tais como ordem e pedido, sugestão, conselho, lembrete, ameaça, aviso, oferecimento, promessa, cumprimento e expressão de inveja ou de admiração.

Os atos que ameaçam a face positiva do ouvinte são aqueles em que o falante não se importa pelos sentimentos e desejos do ouvinte, tais como expressão de desaprovação, crítica, desprezo, ridicularização, queixa ou reprimenda, acusação, insulto; contradição ou desacordo, desafio; expressão violenta de emoções (para o ouvinte temer ou ficar embaraçado), irreverência, menção de

tópicos-tabus; más notícias sobre o ouvinte ou boas do falante, falar sobre tópicos perigosos ou que causem cisão; atitude não-colaborativa (interromper o ouvinte, mostrar falta de atenção), uso de vocativos ou nomes identificadores de status.

Os atos que ameaçam a face negativa do falante são aqueles formulados com expressões de agradecimento (o falante aceita o débito, o que humilha sua face), aceitação de desculpas do ouvinte (e.g. Não foi nada.), desculpas, ofertas, faltas do ouvinte (se o falante nota, embaraça o ouvinte, se não nota, ele fica mal consigo mesmo), promessas ou oferecimento a contragosto etc.

Já os atos que ameaçam a face positiva do falante são aqueles formulados com expressões de desculpas, aceitação de cumprimento, perda do controle físico (queda, tropeço), auto-humilhação por agir de maneira estúpida, (autocontradição), confissão, admissão de culpa ou responsabilidade, descontrole emocional (risos ou lágrimas) etc.

Os autores ressaltam que alguns desses atos podem pertencer tanto a uma como a outra categoria. Porém, num contexto de vulnerabilidade mútua de face, qualquer ator racional tentará evitar esses AAFs, ou empregará estratégias para minimizar a ameaça. Em outras palavras, o falante toma sua decisão de como proceder a partir dos desejos de comunicar o conteúdo do AAF; de ser eficiente e urgente; e de manter, de algum modo, a face do ouvinte.

Brown e Levinson (1987) dizem que, caso a terceira alternativa tenha um peso maior do que a segunda, uma das opções do falante é a não realização do ato. No entanto, se houver necessidade, ele pode realizá-lo fazendo uso de estratégias, que têm como objetivo minimizar a ameaça que a realização do ato acarreta.

A realização do ato A pode ser implícita (*off record*) ou explícita (*on record*). Um ato A será realizado implicitamente se houver mais de uma intenção possível, de tal modo que não se pode atribuir ao ator uma determinada intenção. As realizações linguísticas de estratégias implícitas incluem metáfora e ironia, perguntas retóricas, subentendidos, tautologias, e todos os tipos de pistas em relação ao que o falante espera ou quer comunicar, sem fazê-lo diretamente, com a finalidade de tornar o significado negociável.

Um ato A será realizado explicitamente se estiver clara aos participantes a intenção comunicativa que levou o ator a fazer A. Essa realização acontece de dois modos: de maneira direta, clara, sem ambigüidade (*boldly*), ou então com alguma modificação ou ação minimizadora, (*redressive action*), que demonstre a intenção do

falante de não ameaçar a face do outro e, sim, de preservá-la. A ação minimizadora é aquela que 'dá a face' ao ouvinte, isto é, que tenta se contrapor ao dano potencial de face de um AAF, fazendo-o de tal forma, ou com tais modificações ou adições, que indiquem claramente que o falante não pretende ou não deseja tal AAF, e que ele reconhece os desejos de face do ouvinte, e ele mesmo, o falante, quer que estes sejam atingidos. Quando este segundo modo de realização ocorre, o falante pode fazer uso de dois tipos de polidez: **polidez positiva** ou **polidez negativa**.

A **polidez positiva** é orientada para a face positiva do ouvinte, a auto-imagem que ele reivindica para si. A polidez positiva é baseada-na-abordagem; ela 'unge' a face do endereçado ao indicar que, de alguma forma, o falante quer os desejos de do ouvinte. A **polidez negativa** é orientada para satisfazer parcialmente (minimizando) a face negativa do ouvinte, seu desejo básico de manter a reivindicação de território e de autodeterminação. A polidez negativa é essencialmente baseada-no-impedimento, e as realizações das estratégias de polidez negativa consistem em assegurar que o falante reconhece e respeita os desejos da face negativa do endereçado e não interferirá (ou o fará minimamente) na sua liberdade de ação.

De acordo com os autores, a escolha de estratégias determina vantagens potenciais ao falante. Assim, ao escolher pela explicitude não minimizada do ato, o falante lucra em relação à eficiência, clareza, perspicácia e à demonstração de não-manipulação. Com a explicitude minimizada, o falante tem a oportunidade de dar a face por meio de polidez positiva – para satisfazer a face positiva do ouvinte, em algum grau – e de polidez negativa – para satisfazer a face negativa do ouvinte, em algum grau. Já com a implicitude do ato, o falante pode satisfazer a face negativa em maior grau do que a conseguida pela estratégia de polidez negativa; pode evitar a responsabilidade por sua ação, que as estratégias explícitas envolvem, mas corre o risco de criar ambigüidade e obscuridade.

Segundo os autores, a escolha dessas estratégias, envolve os seguintes fatores sociais, em muitas ou talvez em todas as culturas: a distância social entre falante e ouvinte; o relativo poder; e a hierarquia (das imposições). Assim, ao realizar um ato, o falante parece fazer um cálculo do peso da ameaça.

Com base nesses fatores, o modelo de Brown e Levinson (1987) liga a ameaça da face e, portanto, a polidez, com a fundamental dimensão da interpessoalidade do poder e da distância. Dessa forma, as pessoas tenderiam a ser

mais polidas com as mais poderosas, com as menos familiares e em relação a atos impositivos. Vale ressaltar que alguns pesquisadores relatam um aumento de polidez associada ao aumento de distância (HOLTGRAVES; YANG, 1992); outros relatam o inverso (BAXTER, 1984). Harris (2003), por exemplo, explora os 'tokens de pedido' em contextos institucionais carregados de poder, para estudar como as estratégias de polidez são realizadas nas práticas discursivas que estão intimamente ligadas a normas institucionais. O objetivo da autora é estabelecer a relação do uso de formas linguísticas de amenização com o poder institucional à medida que os participantes com poder dado empregam a mitigação e, ao mesmo tempo, reivindicam o poder na relação com seus 'clientes'. A autora observa que membros institucionais relativamente poderosos também fazem uso extensivo de formas mitigadoras e outras estratégias de polidez quando enfrentam ouvintes menos poderosos, em uma extensão não prevista por Brown e Levinson (1987).

Embora a Teoria da Polidez tenha sido extensivamente criticada no que diz respeito ao uso do conceito de face e trabalho de face (BARGIELA-CHIAPPINI, 2002); à relação entre a equação elaborada para o cálculo de um AAF, como medido por PDR (poder, distância social e hierarquia), e as estratégias adotadas para tratá-lo (EELLEN, 2001; HARRIS, 2003; HOLMES; MARRA, 2004) entre outras, Harris (2003) e Holmes e Marra (2004) afirmam que essa teoria ainda é um instrumento poderoso, pois possibilita: tratar do discurso que envolve atos ameaçadores à face; definir mais explicitamente a natureza das normas institucionais; e interpretar o comportamento interacional nesses contextos.

Duas são as razões principais para que a teoria de Brown e Levinson (1987) seja aqui utilizada: a primeira é a consideração do desacordo como um ato linguístico inerentemente ameaçador à face, e na situação em que são proferidos, dão origem a conflitos que precisam ser reconhecidos e administrados para que a reunião prossiga sem interrupções e os objetivos possam ser alcançados; e a segunda é porque essa teoria esclarece o motivo das escolhas feitas pelos interlocutores no sistema de *Mood* e Modalidade, da metafunção interpessoal da LSF de Halliday (1985; 1994), bem como das opções feitas no sistema da Avaliatividade.

2.3.3 *A interação em contexto institucional*

Em suas investigações sobre as formas de interação institucional, Drew e Heritage (1992) propõem três aspectos que as caracterizam:

- (a) a interação institucional envolve uma orientação por parte de pelo menos um dos interactantes para alguma meta, tarefa ou identidade fulcral (ou conjunto delas) convencionalmente associada com a instituição em questão. Em suma, a conversa institucional é normalmente informada por orientações para metas, de caráter convencional relativamente restrito;
- (b) a interação institucional pode envolver limites especiais e particulares quanto àquilo que um ou ambos os participantes vão tratar com contribuições admissíveis ao que está sendo tratado na ordem do dia;
- (c) a interação institucional pode estar associada a arcabouços inferenciais e procedimentos que são peculiares a contextos institucionais específicos.

Os autores afirmam que a interação institucional é resultante do fato de a identidade institucional ou profissional dos participantes ser relevante, de alguma forma, para as atividades de trabalho nas quais eles estão engajados. Nessas situações, os atores sociais moldam as suas condutas de acordo com a instituição que representam ou com os papéis que desempenham, pois é a natureza da situação social imediata que dá relevância aos papéis sociais dos participantes da interação em curso naquele contexto (GOFFMAN, 1998a).

Assim, um contexto traz consigo um conjunto de identificações relevantes que são definidas pelo sistema hierárquico institucional e indicam a orientação dos participantes naquele contexto. Algumas das identidades dos participantes de um encontro serão relevantes e surgirão em procedimentos institucionais conseqüentes para a fala e para a conduta, enquanto outros serão irrelevantes (SCHEGLOFF, 1992; GOFFMAN, 1998a). Entre os contextos encontram-se os institucionais, que são relativamente impessoais, regulamentados por normas institucionais específicas, não podendo, por conseguinte, ser caracterizada como interação espontânea e livre. Os turnos de fala de encontros institucionais podem ser alocados

por um **líder** institucional, comprometido com determinada tarefa, ou sofrer outros tipos de restrições, tornando um encontro relativamente estável. O autor ressalta que, embora variações imprevistas sejam possíveis, há uma linha geral que coordena a lógica seqüencial de uma conversa em ambiente institucional, definindo a sua forma e direção, por meio de conhecimentos, compreensões e objetivos comuns. O resultado é a organização coerente de uma conversa executada por meio de decisões sociais cooperativas e de ações praticadas em tempo real (ERICKSON; SHULTZ, 1982).

Nessa mesma perspectiva, Maynard (1984) e Atkinson e Drew (1979) afirmam que as atividades executadas em uma interação institucional **restringem** as possibilidades de escolhas discursivas dos seus interlocutores, revelando diferenças significativas em relação à estruturação da conversa cotidiana. Analisando contextos jurídicos, os autores mostram que, nessas situações específicas, os participantes são orientados a desempenhar identidades e papéis relevantes. Assim, ao analista da fala em contextos institucionais cabe considerar a conduta dos participantes de acordo com identidades locais específicas bem como a organização subjacente às atividades dos atores sociais em interação, isto é, dar atenção ao fato de a conduta e a orientação dos participantes serem circunscritas pelo caráter institucional do contexto. **Contexto** e **identidade**, portanto, são produzidos localmente, desenvolvidos e transformados no momento da interação (ANTAKI; WIDDICOMBE, 1998).

Heritage (1997) argumenta que o caráter institucional da interação está atrelado à organização de tomada de turnos, à estrutura organizacional geral da conversa, à organização seqüencial, à arquitetura dos turnos, às escolhas lexicais dos participantes e à assimetria institucional e interacional. Sobre esse último aspecto, o autor afirma que, no discurso institucional, dentre outros modos de desigualdade, é possível identificar o participante de maior poder, pois ele determina, enuncia e retoma, quando necessário, os assuntos tratados, mostrando conhecimento especializado e *know-how* institucional para essas tarefas. Assim, a interação institucional acontece sempre que pelo menos um dos interactantes constrói o seu turno de fala de forma a estabelecer ou manter a 'institucionalidade' da interação em andamento. Isso pode acontecer a qualquer hora e em qualquer lugar. Todavia, há contextos em que a fala institucional é mais evidente, tendo em vista as atividades que certos eventos invocam. Julgamentos, aulas, consultas

médicas, reuniões de negócios entre outros, são exemplos de eventos cujos objetivos e tarefas são bem definidos (HERITAGE; SEFI, 1992). Heritage e Sefi (1992) ressaltam que quanto mais tangível for o propósito do evento social e, conseqüentemente, mais objetiva a tarefa que os interactantes se propõem a desempenhar, mais institucionalmente marcada será a interação.

Drew e Heritage (1992a) afirmam que, diferentemente do que ocorre em conversas espontâneas, nas interações institucionais, os profissionais ou representantes institucionais elaboram sua fala de forma a manter certa cautela, ou até mesmo uma posição de neutralidade em relação aos seus interactantes. Algumas das características observadas nesse tipo de interação são: precaução referente à afiliação ou à desafiliação de forma a sustentar uma posição de neutralidade; precaução em respostas que possam indicar avaliação do outro participante; e cautela ao expressar desacordo.

Os autores também discorrem sobre o que eles chamam de 'as cinco maiores dimensões da conduta interacional' através das quais a institucionalidade pode ser pesquisada: (a) a escolha lexical; (b) a construção de turno; (c) a organização seqüencial; (d) a organização estrutural global; (e) a epistemologia e relação social. A **escolha lexical** permite ao falante evocar a institucionalidade ao orientar sua fala de forma a ocasionar um contexto interacional tipicamente profissional. Já a **construção dos turnos** envolve a seleção da ação que um turno irá desempenhar e a seleção de como essa ação será performada (no caso de uma discordância, por exemplo, se acontecerá de forma direta ou indireta, desenvolvida em vários turnos de fala, com atenuadores discursivos, com justificativas etc.). A **organização seqüencial** refere-se aos tipos de seqüências que caracterizam uma interação; por exemplo, os interrogatórios policiais diferem largamente das conversas espontâneas por serem compostos basicamente da seqüência interacional do tipo 'pergunta-resposta', em que apenas um dos interactantes tem o direito de perguntar enquanto ao outro cabe o dever de responder. A quarta dimensão, ou seja, a **organização estrutural global** distingue uma interação institucional de uma conversa comum pelo fato de que a última não segue um script ou uma rotina de eventos; ao contrário, caracteriza-se pela imprevisibilidade dos rumos que podem tomar ao longo da interação. Há alguns tipos de interação institucional nos quais os padrões da organização estrutural global podem ser mais facilmente identificados, como as consultas médicas e as audiências em tribunais. Finalmente, a quinta dimensão

apontada por Drew e Heritage (1992b) refere-se à **epistemologia social**, isto é, ao conhecimento de mundo que cada participante possui sobre os diferentes eventos dos quais fazem parte. Esse conhecimento auxilia – ou não, no caso de sua ausência – a construção e a atribuição de identidades distintas que se aplicarão a objetivos também distintos. Essas diversas identidades são construídas, em grande parte, por meio da fala, especificamente, pelos recursos disponíveis tais como escolha lexical e construção de turno, demonstrando a epistemologia social de que possuem para orientar suas falas e 'institucionalizar' uma conversa.

Entendendo a interação institucional como produto de transformações ou modificações da conversa ordinária, Hutchby e Wooffitt (1998) identificam dois tipos de interação institucional: o **formal** e o **informal**. A identificação desses dois tipos possibilita a afirmação de que as interações institucionais podem caracterizar-se em um contínuo em cujos extremos encontramos (i) um maior grau de burocratização e formalidade, e (ii) um menor grau de burocratização e formalidade. A **interação institucional formal** é encontrada em relações institucionais ocorridas em ambientes extremamente formais e altamente monitorizados, apresentando um grau elevado de burocratização e formalidade. Nesses casos, a interação desenvolve-se, estritamente, em torno da realização de um ou mais objetivos institucionais explicitamente definidos e há formas específicas de troca de turnos em que a organização, duração e o conteúdo são pré-estabelecidos (interações em tribunais, encontros de negócios, entrevistas de emprego, por exemplo). Nas interações formais há, portanto, restrições de comportamento verbal e não verbal reconhecidas e estritamente obedecidas pelos participantes, pois, caso isso não ocorra, há uma grande possibilidade de serem mal-sucedidas. Os participantes desse tipo de interação institucional devem, assim, conhecer as normas conversacionais que regem o encontro e procurar mantê-las. Já a **interação institucional informal**, de acordo com os autores, é encontrada nas relações ocorridas em ambientes institucionais menos formais, apresentando um grau menor de burocratização e formalidade. É uma interação intermediária entre a institucional formal e a fala casual, em que a organização das fases da interação, a organização local das fases discursivas na interação e o conteúdo do turno não seguem estritamente um padrão específico imposto. Esse tipo de interação institucional não é tão formal e burocrático quanto algumas interações ocorridas em um tribunal, por exemplo, nem tão informal quanto a conversa que ocorre entre amigos íntimos.

Schegloff (1992) diz que a investigação da interação em contextos institucionais é parte de um trabalho comparativo com a fala em contextos casuais. A investigação de formas de interação institucionalizadas propõe a observação dos movimentos verbais dos participantes, turno a turno, como dado central, a partir do qual o analista deverá depreender a forma como determinado evento de fala se organiza ou, dizendo de outro modo, a forma como os participantes realizam a natureza institucional da interação. Na análise da fala em contexto institucional, o desafio do analista é mostrar como as estruturas sociais estão sendo produzidas através de detalhes da fala e da conduta, ou como os papéis sociais dos participantes podem ser relevantes para a produção e para a interpretação da conduta em interação. A **caracterização dos participantes** é também importante para a formulação do contexto no qual os atores falam e interagem, já que atributos dos participantes estão inseridos dentro desse contexto, que, por sua vez, é parte do que tradicionalmente tem sido chamado de estrutura social (SCHEGLOFF, 1992).

Até aqui, vimos o que consideramos pertinente à análise que propomos fazer do desacordo na interação institucional, ou seja, a fundamentação que apóia o estudo do nível macro da interação, das características envolvidas na análise da conversa propriamente dita, bem como de alguns fatores que precisam ser levados em conta, como é o caso do enquadre – o conhecimento prévio que influi na interpretação dos enunciados e das questões interpessoais inerentes à interação.

O que a análise das interlocuções ocorridas na reunião em foco nesta tese considera é a relação entre o referido nível-macro – do desacordo com fatores como a ideologia (que podem estar explícitos ou não) –, com as escolhas linguísticas feitas na oração (nível micro), pois concordamos com Fowler (1991), quando ele declara a sua posição de lingüista crítico:

[Meu] ponto teórico principal é de que *qualquer* aspecto da estrutura linguística carrega significação ideológica – seleção lexical, opção sintática, etc. – todos têm sua razão de ser. (FOWLER, 1991, p. 4, itálico do autor).

A propósito, recorreremos à proposta de van Dijk (1993; 2009) que tenta relacionar a noção macro da ideologia às noções micro dos discursos e das práticas sociais de membros de grupo, estabelecendo um elo entre o social e o individual, o

macro e o micro, o social e o cognitivo. Essa abordagem da análise da ideologia e do discurso é especialmente útil no exame do modo como o discurso é usado por diferentes grupos a fim de comunicar ideologias específicas para membros de dentro ou de fora do grupo. Van Dijk recorre a uma metodologia que se apoia na gramática-da-oração para entender como os traços do texto na superfície comunicam ideologias específicas e identidades de grupo no nível profundo. Para esse enfoque na gramática-da-oração, o autor recorre ao enquadre da Linguística Sistêmico-Funcional, de Halliday (1994), que entende a língua como uma "rede de opções entrelaçadas" (HALLIDAY, 1994, p. xiv), uma gramática do significado, que vê a língua como um sistema semiótico de significados realizados por meio de funções do rico recurso de opções gramaticais à disposição do usuário da língua. O que caracteriza um sistema semiótico é o fato de que cada escolha no sistema adquire seu significado em relação a outras escolhas que poderiam ter sido feitas. Damos, assim, início à apresentação dos pontos principais da Linguística Sistêmico-Funcional.

2.4 A Linguística Sistêmico-Funcional

A **Linguística Sistêmico-Funcional (LSF)** é uma abordagem que concebe a língua como um sistema semiótico, isto é, um conjunto de oposições entre signos que permite ao usuário fazer escolhas investidas de significado. Para Halliday (1994; 2004), a língua está estruturada para construir três tipos de significados simultâneos: **experiential**, **interpessoal** e **textual**. Essa fusão é possível porque a língua possui um nível intermediário de codificação – a **léxico-gramática** – que permite ao usuário fazer as escolhas no sistema linguístico, e realizar conjuntamente os três significados, que entram no texto através das orações. Daí a razão de Halliday dizer que a descrição gramatical é essencial à análise do discurso. Por outro lado, ao selecionar apenas um item em meio a um leque de opções no sistema linguístico, são desprezados todos os demais que também poderiam ter sido usados no mesmo contexto e não foram.

A análise desses significados é indissociável do contexto cultural e situacional em que os textos estão inseridos, pois a relação entre eles é dialética: ao mesmo tempo em que a organização sócio-semântica de um contexto impõe certas

restrições na produção de um texto, este reflete de modo mais ou menos objetivo aquele a que pertence (HALLIDAY, 1994). Para explicar a relação entre linguagem, contexto e texto, Halliday (HALLIDAY; HASAN, 1989) retoma a noção de contextos de situação e cultura cunhada pelo antropólogo Malinowski. Para o antropólogo, o contexto de situação significa o ambiente de um texto e o contexto de cultura o ambiente cultural e ambos estariam envolvidos na interação linguística e exerceriam papel importante na interpretação do significado e no adequado entendimento de um texto (oral ou escrito).

Para a LSF, o contexto de cultura, ou **gênero**, é como um pano de fundo que envolve qualquer tipo de interação e qualquer tipo de prática linguística em que participantes estão engajados em um propósito comunicativo (HALLIDAY; HASAN, 1989; EGGINS, 1994). Dessa forma, Eggins (1994) diz que o estudo do contexto de cultura envolve a observação de como a língua é estruturada para o uso. Para tanto, é necessário estudar interações autênticas e completas, de forma a “descrever como as pessoas usam a linguagem para atingir propósitos apropriados culturalmente, por meio do conceito de **gênero**” (EGGINS, 1994, p. 25). Já o contexto de situação está relacionado ao **registro**, ou seja, à situação imediata da realização do texto. Halliday (HALLIDAY; HASAN, 1989) fala do **contexto de situação**, ou **registro**, para descrever a relação estreita da língua com o propósito socialmente criado para usá-la. O autor estabelece três variáveis do discurso que servem “para interpretar o contexto social de um texto, o ambiente no qual os significados estão sendo trocados”. Essas variáveis são: (a) o **campo** do discurso, ou sobre o que a interação trata; (b) as **relações** do discurso, ou os papéis desempenhados e as relações interpessoais presentes no discurso; e (c) o **modo** do discurso, ou como a língua é organizada para atingir os objetivos aos quais se destina. Segundo o autor, cada uma dessas variáveis contextuais está relacionada a uma das metafunções: o campo do discurso realiza a metafunção experiencial; a relação entre os participantes realiza a metafunção interpessoal e o modo do discurso realiza a metafunção textual.

Na LSF, entende-se que há três funções primordiais que os falantes exercem com a linguagem, chamadas de metafunções, porque elas sintetizam muitas outras:

- metafunção ideacional: refere-se ao conteúdo, assunto ou tópico de que as pessoas tratam;

- metafunção interpessoal: refere-se às relações entre pessoas expressas na linguagem;
- metafunção textual: refere-se à maneira como as pessoas organizam a fala e a escrita de acordo com seu propósito e as exigências do meio sócio-histórico-cultural.

Essas metafunções agem juntas: cada palavra que dizemos realiza as três metafunções. Em sendo assim, tudo que expressamos linguisticamente quer dizer, simultaneamente, três coisas: alguma coisa (ideacional) dita a alguém (interpessoal) de algum modo (textual).

O Quadro 1 mostra o sistema da Transitividade, pertencente à metafunção ideacional que representa os eventos das orações em termos de *fazer*, *sentir* ou *ser*, envolvendo: (a) participantes; (b) processos; e (c) circunstâncias.

Processo	Participantes
<i>Material</i>	Ator, Meta, Extensão, Beneficiário
<i>Comportamental</i>	Comportante, Comportamento, Fenômeno
<i>Mental</i>	Experenciador, Fenômeno
<i>Existencial</i>	Existente
<i>Relacional</i>	Identificativo: Característica, Valor Atributivo: Portador, Atributo
Verbal	Dizente, Receptor, Verbiagem-receptor-alvo

QUADRO 1: RELAÇÃO PROCESSOS/PARTICIPANTES
Fonte: Halliday (1994)

Explicando resumidamente cada processo, temos: processos **materiais** (ações levadas a cabo por um participante); **mentais** (atividades do mundo da mente); **relacionais** (noção de *ser* ou de *estar*: 'x é a' e 'x está em a'); **existenciais** (algo existe ou aconteceu); **verbais** (*dizer*, *comunicar*, *mandar*, *perguntar*, *afirmar*); e **comportamentais** (manifestam exteriormente aspectos da vida interior do falante).

Os integrantes das demais metafunções podem ser visualizados no Quadro 2, em que exemplificamos com a análise de uma oração: 'Certamente, ele estudou inglês no passado'.

METAFUNÇÕES	Certamente	ele	estud-	-ou	inglês	no passado
<i>Ideacional</i>	-----	Ator	processo material		Meta	Circunstância
<i>Interpessoal</i>	Mood		Resíduo	Mood	Resíduo	
	Finito Modalidade	Sujeito	Predicador	Finito Tempo	Complemento	Adj. adverbial
<i>Textual</i>	Tema		Rema			

QUADRO 2: AS TRÊS METAFUNÇÕES

Fonte: Halliday (1994)

Em relação à metafunção ideacional, a oração informa por meio do sistema da Transitividade: o verbo 'estudar' expressa um processo material; 'ele' um participante 'Ator'; 'inglês' um participante 'Meta'; e 'no passado' uma Circunstância de tempo. Notamos que o advérbio 'certamente' pertence à metafunção interpessoal, já que expressa o posicionamento do autor em relação ao leitor.

Quanto à metafunção interpessoal, consideremos o Sujeito e o Finito, elementos do *Mood*. O elemento Finito, como diz o seu nome, tem a função de tornar finita a proposição. Isto é, ele a circunscreve; ele traz a proposição para a realidade, de modo que ela possa ser objeto de discussão. Um bom modo de tornar algo discutível é dar-lhe um ponto de referência no aqui e agora; e isso é o que o Finito faz. Ele liga a proposição ao seu contexto no evento da fala, o que pode ser feito de dois modos. Um é pela referência ao tempo da fala (TEMPO PRIMÁRIO: pretérito perfeito '-ou'); o outro pela referência ao julgamento do falante (MODALIDADE: 'certamente'). Já o Sujeito fornece o restante do que é necessário para formar a proposição: ou seja, aquilo por referência ao qual a proposição pode ser afirmada ou negada. 'Ele', Sujeito, é aquele que, digamos assim, está sendo considerado responsável pelo funcionamento da oração no evento interativo. Portanto, o elemento *Mood* tem uma função semântica claramente definida: ele carrega o peso da oração como um evento interativo. Assim, ele permanece constante, um ponto fixo da proposição, a menos que algum passo seja dado para mudá-lo.

Em relação à metafunção textual, 'ele' realiza o Tema da frase e o restante, o Rema. O Tema é o ponto de partida da mensagem e indica uma posição importante na frase, ajudando a estruturar o discurso e a dar proeminência aos elementos que o compõe.

Essa fusão dos três significados é possível, diz Halliday (1994), porque a língua possui um nível intermediário de codificação: a léxico-gramática. É este nível que possibilita à língua construir três significados concomitantes, e eles entram no texto através das orações. Daí porque Halliday dizer que a descrição gramatical é essencial à análise textual.

Examinamos, a seguir, a oração como troca, a metafunção interpessoal, que tem sido ampliada e explicitada por várias contribuições, que vão desde o questionamento do sistema de *Mood* (THOMPSON; THETELA, 1995) até o acréscimo da dimensão afetiva – Avaliatividade (MARTIN, 2000), complementada por um dos trabalhos de Coffin (2002) que alia essa dimensão à questão institucional e elabora a noção de Compromisso – do sistema de Avaliatividade (*APPRAISAL*) – mencionado por Martin (2000) e desenvolvido por White (2003).

2.4.1 A oração como troca: metafunção interpessoal – *Mood*² e Modalidade

A oração, segundo a LSF, está organizada como um evento interativo, envolvendo falante (ou escritor), e audiência. Os tipos fundamentais de papel de fala são apenas dois: (i) **dar**, e (ii) **pedir**. O falante ou está dando ou está pedindo algo para o ouvinte (uma informação, por exemplo). Juntamente com essa distinção básica está outra distinção, igualmente fundamental, que se relaciona com a natureza do produto que está sendo permutado. Este pode ser (a) **informação** ou (b) **bens e serviços**. No caso da informação, a troca é estritamente verbal; no caso de bens e serviços, pode ser verbal ou não-verbal.

Quando a língua é usada para permuta de informação (afirmações e perguntas), a oração toma a forma de PROPOSIÇÃO. Quando a língua é usada para permuta de bens e serviços (oferecimentos e comandos/ordens) toma a forma de PROPOSTA. Assim, a função semântica da oração como permuta de informação é uma proposição; a função semântica da oração como permuta de bens e serviços é uma proposta. Ambas as variáveis, quando tomadas juntas, definem as quatro funções básicas da fala: oferta, ordem, afirmação e pergunta. Estas, por sua vez,

² Não traduziremos '*mood*', já que a sua tradução por Modo, nem sempre o distingue do 'modo', variável de registro (em especial, em início de oração, quando a letra maiúscula se neutraliza para ambos).

estão emparelhadas com um conjunto de respostas desejadas ou respostas esperadas: aceitação da oferta, realização do comando, tomada de conhecimento de uma afirmação, e resposta a uma pergunta.

Por outro lado, para algo ser objeto de discussão, diz Halliday (1994), ele precisa ser especificado em termos de polaridade: ou é sim, ou é não. Entre esses dois extremos, existem vários níveis intermediários, nos quais o falante pode posicionar sua mensagem. Essas várias opções que estão à disposição do falante, constituem a Modalidade, subdividida em modalização e modulação. A **modalização** refere-se aos níveis intermediários da polaridade afirmação/negação das proposições: *probabilidade* e *freqüência*. Eggins (1994) diz que os significados realizados por meio da modalização podem ser estruturados com operadores e adjuntos modais ou pseudo-orações, expressando o grau de probabilidade e de certeza, que pode ser alto, médio ou baixo.

A **modulação** refere-se aos níveis intermediários entre os pólos positivo e negativo das propostas: obrigação ou inclinação ou ainda capacidade. A modulação pode ser classificada em graus de obrigação ou de inclinação alta, média e baixa. Os significados podem ser expressos por meio de adjetivos e de operadores verbais modulados (EGGINS, 1994). O Quadro 3 ilustra a modalização e a modulação:

PRODUTO TROCADO	FUNÇÕES DE FALA	TIPOS DE POSSIBILIDADES INTERMEDIÁRIAS			REALIZAÇÃO TÍPICA	EXEMPLO	
INFORMAÇÃO	PROPOSIÇÃO	MODALIZAÇÃO	PROBABILIDADE	baixo médio alto	possivelmente provavelmente certamente (pode ser sim, pode ser não)	operador modal adjuntos modais ambos	Ele certamente tem conhecimento Ele certamente conhece Ele certamente deve ter conhecimento.
			FREQÜÊNCIA	baixo médio alto	às vezes, geralmente, sempre (tanto sim quanto não)	operador modal adjunto modal ambos	Isso pode acontecer Isso sempre acontece Isso deve sempre acontecer.
BENS E SERVIÇOS	PROPOSTA	MODULAÇÃO	OBRIGAÇÃO	baixo médio alto	permitir, requerer dever	operador modal verbo passivo predicador	Você deve ser paciente. Sua paciência foi requerida.
			INCLINAÇÃO	baixo médio alto	ter vontade de, entusiasmado, determinado a	operador modal adjetivo predicador	Eu preciso ganhar! Eu estou determinado a ganhar!
			CAPACIDADE		poder, ser capaz de	operador modal	Ele é capaz de ganhar

QUADRO 3 – MODALIZAÇÃO E MODULAÇÃO
Fonte: Halliday (1994)

Esses aspectos semântico-gramaticais no *Mood* e na Modalidade possibilitam ao falante posicionar-se em diferentes graus quanto à assertividade ou indiretividade de sua mensagem e, ao analista, a interpretação do tipo de relacionamento existente e de papéis desempenhados (de autoridade ou de subordinação) dos participantes da interação. Eggins (1994) vê nos sistemas de *Mood* e Modalidade um caminho para entender as relações de poder e solidariedade entre os interactantes. A autora considera que, por meio das escolhas gramaticais que os falantes fazem e do papel que eles desempenham no discurso, pode-se desvendar e estudar a criação e a manutenção da hierarquia social, salientando que o falante reconhece instintivamente o tipo de papel instaurado por uma situação e o efeito que esse papel produz na forma de usar a linguagem verbal.

2.4.1.1 Os papéis de fala

A relação dos papéis de fala estabelecidos entre os interactantes pode ser entendida como um conjunto de quatro dimensões simultâneas, que Eggins (1994) e Eggins e Slade (1997) extraem de Poynton (1985) e de Martin (1997) e que servem como um modelo para análise: (i) **relações de status**; (ii) ; **envolvimento afetivo** (iii) **contato**; e (iv) **orientação à filiação**.

O **status** é visto por uma escala contínua entre os extremos igual/desigual e é dado pelo poder. Assim, a relação patrão/empregado é entendida como exemplo de relação com *status* desigual (ou assimétrico), porque o poder é desigual, enquanto a relação entre amigos seria considerada um exemplo de relação com *status* igual (ou simétrico) ou, nessa relação, o poder é igual.

Para a legitimação das relações entre interactantes com status desigual, Eggins e Slade (1997) esclarecem que os interactantes se valem de recursos que vão desde o uso da força de autoridade da especialização até o uso de símbolos de status representados por uma gama imensa não só de objetos de desejo, como de profissões, nível de educação, viagens, local de residência, etc.

O **envolvimento afetivo** também pode ser disposto em escala contínua cujos extremos são colocados em termos de **alto** e **baixo**. Assim, o envolvimento entre amantes estaria no extremo afetivo alto, enquanto o envolvimento entre balconista/cliente estaria no extremo afetivo baixo. O envolvimento afetivo, segundo

as autoras pode ser **positivo** ou **negativo**, e pode também ser um aspecto de uma relação particular, **permanente** ou **temporário** (como um súbito argumento com o motorista do ônibus sobre as tarifas do transporte em que uma relação tipicamente neutra resulta de afetividade trocada em curto tempo).

O **contato** é medido por uma escala contínua com os extremos **freqüente** e **ocasional** que dispõe o nível de familiaridade entre os interactantes numa dada situação. Assim, a relação mãe/filho estaria no extremo freqüente enquanto o de vendedor/comprador estaria no “ocasional”. Da mesma forma, o contato com outras pessoas pode ser **voluntário**, quando escolhemos estar algum tempo com elas, ou **involuntário**, como quando estamos no ambiente de trabalho onde somos compelidos a estar certo tempo com pessoas com quem, de alguma forma, preferiríamos evitar:

Orientação à filiação refere-se à identidade social que deriva de nossa **inclinação** ou **repulsão a grupos sociais formais ou informais** como família, colegas de trabalho, vizinhos, passageiros de ônibus etc. Diz respeito à extensão com que são identificados os valores e as crenças dos interactantes em contextos sociais diferentes: os interactantes podem estar altamente filiados a um grupo como um pastor à sua igreja, ou em busca de filiação, como um estudante que acaba de ingressar na escola.

Egins (1994) ressalta que, dependendo da variação de cada uma dessas dimensões em uma situação específica, a linguagem sofrerá um impacto diferente, acarretando escolhas léxico-gramaticais e pragmáticas específicas. Traçando um paralelo entre uma situação formal e informal, a autora diz que uma situação informal ocorre com maior possibilidade entre interactantes com status igual, contato freqüente, envolvimento afetivo e filiação altos e, nesse caso, a interação pode ser caracterizada por interrupções nos turnos e por sobreposição de fala, com tendência ao uso de expressões atitudinais, de modalizações para expressar opinião e probabilidade, de gírias, apelidos, formas abreviadas de itens lexicais, emprego de diminutivos e de superlativos. Já a situação formal tem maior possibilidade de ocorrer entre interactantes com status desigual, contato ocasional, filiação e envolvimento afetivo baixo e, nesse caso, a interação pode ser caracterizada por tomadas de turno cuidadosas, com pouca ou nenhuma sobreposição de fala, com tendência a expressar atitudes e opiniões somente quando forem requeridas e,

mesmo assim, em linguagem aparentemente objetiva, com modalizações e com o emprego de estratégias de polidez, para manifestar respeito.

Essas dimensões e seus valores definem com exatidão as características da interação e são necessárias para a pesquisa aqui desenvolvida cujo corpus é constituído por uma interação face a face em que vários interactantes com diferentes graus de status, contato, envolvimento afetivo e filiação entre si tomam parte. Essa caracterização é fundamental para a compreensão das escolhas léxico-gramaticais e pragmáticas feitas pelos participantes da reunião, contribuindo para o entendimento das razões e intenções do comportamento de cada um no contexto geral em que a interação acontece e para o entendimento de como é conduzida.

2.4.2 *Função interacional e função pessoal*

Thompson e Thetela (1995) apresentam uma ampliação, na metafunção interpessoal proposta por Halliday (1985; 1994), já que não concordam com o fato de o sistema de *Mood* envolver a Modalidade, que teriam funções diferentes: o *Mood* teria função **interacional**, enquanto a Modalidade teria função **pessoal**. Dessa forma, a função pessoal é subdividida em modalidade e avaliação. A avaliação revela o posicionamento atitudinal do próprio falante em relação ao conteúdo da mensagem ou em relação ao interlocutor. A avaliação pode ser realizada por adjetivos, advérbios e substantivos que, em termos gerais, correspondem ao que Halliday (1994, p. 184) define como 'epítetos atitudinais'. Os epítetos atitudinais indicam alguma qualidade do nome ou de um grupo de nomes, coisas ou pessoas, por exemplo, velho, longo, azul, rápido, podendo ser uma propriedade objetiva dos nomes em si; ou pode ser uma expressão de atitude subjetiva do falante, por exemplo, esplêndido, ridículo, fantástico etc. Segundo Halliday os epítetos tendem a preceder, intensificar e reforçar os significados experienciais.

Thompson e Thetela consideram que as escolhas do *Mood* das sentenças asseguram papéis para os integrantes da interação. Eles se restringem a focar a função interacional e propõem a sua subdivisão em papéis **desempenhados** e papéis **projetados**. Os papéis desempenhados são aqueles realizados pelo próprio ato de fala: são essencialmente os 'papéis de fala' descritos por Halliday (1994), e

podem ser manifestados de maneira direta ou indireta. Quando se fala (ou se escreve), estar-se-á sempre cumprindo um papel de fala: perguntando, ordenando, informando, etc. Assim, quando usamos o imperativo estamos assumindo o papel daquele que dá a ordem e que tem poder para fazê-lo.

Já os papéis projetados identificam quem desempenha qual papel, de que forma e em que tipo de interação. São os papéis que os participantes projetam uns sobre os outros e são atribuídos pelo falante, por meio de rótulos explícitos, aos participantes do evento linguístico e podem ser realizados por meio de: (a) nomeação e (b) atribuição. A nomeação é o modo pelo qual os interlocutores se referem a si mesmos e identificam uns aos outros. Empregam-se em geral referência direta como nomes próprios, pronomes pessoais ou grupos nominais. Já na atribuição, os falantes designam papéis a si e ao outro ao escolherem um processo para representar suas ações, pensamentos, comportamentos, etc. Essas escolhas determinam as relações entre os interlocutores, que projetam papéis mutuamente no decorrer da interação. O rótulo é feito pela escolha de termos usados para nomear ou endereçar os participantes e pelos papéis atribuídos a eles nos processos, estabelecidos no sistema de Transitividade, tais como os de Ator, Meta, Beneficiário (HALLIDAY, 1985; 1994).

Os autores afirmam que os papéis projetados são aqueles atribuídos pelo falante/escritor por meio do conteúdo apresentado pelos participantes envolvidos no evento de linguagem. O conteúdo é realizado pela escolha dos termos usados para se dirigir a ou nomear os participantes e pelos papéis atribuídos a eles nos processos referidos na oração. Assim, os papéis projetados dependem da referência explícita no texto aos participantes: o falante/escritor pode, portanto, escolher não projetar papéis (enquanto ele não pode escolher não desempenhar papéis) (THOMPSON; THETELA, 1995). Os autores consideram que é na atribuição de papéis, portanto, que o componente interpessoal se sobrepõe ao ideacional, no modelo de Halliday, uma vez que o ouvinte/leitor sobre o qual o papel é projetado é simultaneamente um participante do evento de linguagem e um participante da oração. Naturalmente, o ouvinte/leitor pode rejeitar o papel que lhe é projetado, mas isso não invalida a atribuição que o falante/escritor lhe fez, ou seja, não deixa de servir a uma função interpessoal

A partir de dados obtidos com a análise dos aspectos das funções pessoal e interacional, Thompson e Thetela (1995) consideram possível investigar também as

questões de poder e de solidariedade entre os participantes de uma interação. Segundo os autores, por meio do levantamento da modalidade e da avaliação, dos papéis projetados e desempenhados pelo falante/escritor no texto, é possível identificar um *continuum* das mais para as menos explícitas formas de realização: o falante/escritor pode aparecer no texto com maior ou menor grau de visibilidade. Assim, conforme a relação de poder do falante com seu destinatário, o falante pode adotar ou não a modalidade, fazer uso ou não de avaliativos e com isso pode escolher expor suas opiniões e atitudes de maneira mais ou menos explícita.

Outro instrumento interpessoal pensado para estudar as relações de poder e de solidariedade entre os participantes de uma interação e a forma como é conduzida é o sistema de **Avaliatividade** (MARTIN, 1997; 2000), que vamos apresentar, já com os acréscimos efetuados pela pesquisa de Coffin (2002). Com esse sistema, Martin desenvolve a função **pessoal**, mencionada por Thompson e Thetela (1995).

2.4.3 A Avaliatividade

O que tendeu a ser omitido na abordagem da LSF, segundo Martin (2000), é a semântica da avaliação, isto é, o modo como os interlocutores estão se sentindo, os julgamentos que eles fazem, o valor que eles atribuem a vários fenômenos de sua experiência. Citando exemplos de interações autênticas, os quais reproduzimos no Quadro 4, Martin diz que é evidente em diálogos como esses, que a interação envolve mais que uma simples troca de bens e serviços ou de informação, mas, também, *afeto*, *julgamento* ou *apreciação*. Assim, juntamente com modelos baseados-na-gramática, precisamos elaborar sistemas lexicalmente-orientados que tratem também desses elementos.

AFETO RITA FRANK	– emoções; reagindo ao comportamento, ao texto/processo, ao fenômeno Eu <u>adoro</u> esta sala. Eu <u>adoro</u> aquela janela. E você <u>gosta</u> também? O quê?
JULGAMENTO FRANK	– ética; avaliando comportamento E é o seguinte, entre você, eu e as paredes, eu sou na verdade um professor

	<u>péssimo</u> . Na maioria das vezes, veja, nem interessa realmente – dar aulas <u>péssimas</u> está bem para a maioria dos meus alunos <u>péssimos</u> .
APRECIÇÃO RITA	– estética; avaliando texto/processo fenômeno Sabe, a Rita Mae Brown, que escreveu <i>Rubyfruit Jungle</i> ? Você leu esse livro? Ele é <u>fantástico</u> .

QUADRO 4 – AVALIAÇÃO.
Fonte: Martin (2000).

Segundo Martin (2000) o sistema de Avaliatividade constitui-se de três subsistemas: **Atitude**, **Gradação** e **Compromisso**. O subsistema Atitude inclui afeto, julgamento e apreciação. O subsistema principal é **afeto**, recurso para a expressão da emoção (felicidade, medo etc.). Relacionados ao afeto estão dois mais especializados: (a) **julgamento** – recurso para a expressão da avaliação moral do comportamento (honestidade, bondade etc.), e (b) **apreciação** – recurso que trata da avaliação estética (sutileza, beleza etc.). Esses subsistemas são recursos semânticos usados para negociar emoções, julgamentos e valores ajustados em graus (Gradação) que refletem o compromisso nessas avaliações. A **Gradação** ajusta os significados ao longo de dois possíveis parâmetros: intensificar ou minimizar a força, isto é, intensifica ou diminui a avaliação (e.g. *completamente chateado* e *um pouco chateado*, respectivamente) e o foco, isto é, aguça ou suaviza a avaliação (e.g. um policial *de verdade* e *cerca de* quatro pessoas, respectivamente). O **Compromisso**, que foi detidamente estudado por White (2003), distingue entre enunciados *heteroglóssicos* ou dialógicos – nos quais se sinaliza uma posição que explicitamente mostra diversidade de opiniões, com implicação de conflito e luta entre as vozes –; e enunciados *monoglóssicos* – em que o escritor se posiciona, construindo a audiência como partilhando a mesma visão de mundo. O Quadro 5 sintetiza o sistema de Avaliatividade:

AVALIATIVIDADE	COMPROMISSO	monoglóssico heteroglóssico
	ATITUDE	afeto julgamento apreciação

	GRADUAÇÃO	FORÇA	aumenta diminui
		FOCO	aguça suaviza

QUADRO 5 - RECURSOS DE AVALIATIVIDADE.

Fonte: Martin (2003); White (2003)

Diz Martin (2000) que os sistemas de Avaliatividade também se ligam a outros sistemas, no sentido de ‘redundar’ com outras partes da léxico-gramática, cobrindo a mesma área semântica com o uso de diferentes recursos linguísticos. Assim, por exemplo, o significado avaliativo (metafunção interpessoal) em: *O filme era **muito triste***, está próximo, em termos semânticos, ao do processo mental de afeição (metafunção ideacional): *O filme me **comoveu até as lágrimas***.

Continuando, diz Martin que, quando a avaliação é realizada explicitamente, é fácil analisar uma atitude sobre um evento como positiva ou negativa. Mas, há casos em que a avaliação não é realizada de maneira explícita como em: *Maria confrontou a autoridade*. Diz ele que, em casos como esse, a decisão pela Avaliatividade de Afeto – se positiva, se negativa – depende da posição de leitura.

Esse fato levou Martin a postular uma distinção importante entre Avaliatividade inscrita (explícita) e evocada (implícita). Nesse sentido, o autor propõe a noção de **token de atitude** para denominar o modo pelo qual o significado experiencial pode ser “saturado” em termos avaliativos, ou seja, interpessoais. Martin (2003, p. 173) adverte que “o apego a categorias explícitas significa que uma grande quantidade de atitude implícita pelos textos será perdida”.

Os *tokens* de atitude são também sujeitos à influência do contexto, continua o autor, e uma estratégia importante no estabelecimento do posicionamento interpessoal num texto é colocar avaliações inscritas e evocadas de tal modo que o leitor partilhe da interpretação do escritor sobre os *tokens* do texto. É assim que, evocado pela descrição de um *token*, um Julgamento pode se tornar tão naturalizado numa dada situação cultural que é provável que seja considerado como Julgamento explícito em vez de implícito.

2.4.3.1 As vozes do discurso

Complementando a estrutura de Avaliatividade, Coffin (2002), fundamentada no conceito de polifonia de Bakhtin (1929), afirma que diferentes textos falam com **vozes** diferentes. Na teoria da LSF, 'voz' refere-se a configurações distintas de escolhas de Avaliatividade: combinações diferentes de recursos de Avaliatividade são usadas para negociar posições heteroglóssicas da audiência.

A noção de diversidade heteroglóssica foi profundamente influenciada pelo conceito bakhtiniano do sistema mais amplo da heteroglossia social, no qual se situam os textos e suas posições de valor. Do mesmo modo, segundo Coffin (2002), a teoria bakhtiniana fornece a base teórica para estender a noção de voz para além da conceituação romântica que a entendia como uma expressão de um único *self*, e com isso incluir a representação de um grupo específico de opinião ou de posição avaliativa.

A autora propõe, então, que os significados de Avaliatividade sejam interpretados contra um pano de fundo de enunciados concretos sobre o mesmo tema, um pano de fundo feito de opiniões, pontos de vista e julgamentos de valor contraditórios impregnados de respostas e objeções. Assim, ela desenvolve o subsistema **Compromisso**, apenas mencionado por Martin (1997; 2000). Para a autora, Compromisso é um conjunto de recursos por meio do qual o escritor/falante posiciona-se construindo a audiência como partilhando a mesma visão de mundo (monoglóssico) ou, por outro lado, adota uma posição que explicitamente mostra diversidade com implicação de conflito e luta entre as vozes (heteroglóssico).

Em termos de realização gramatical, os dois sistemas – monoglóssico e heteroglóssico – apoiam-se em recursos diferentes. Com referência à monoglossia, a estrutura gramatical central que serve para escorar a diversidade potencial de opiniões é a declarativa afirmativa. Assim, embora a visão de mundo do escritor e a do leitor não seja partilhada, a estrutura gramatical encoraja implicitamente ao alinhamento, em vez de abrir a proposição para negociação.

Para a expressão da heteroglossia há dois recursos: (a) a modalidade que, ao contrário da declarativa afirmativa, sinaliza explicitamente na proposição que o significado é contingente e sujeito à negociação; e (b) a extravocalização, que atribui opiniões e julgamentos por meio de outras vozes que não são a do escritor/falante, sinalizada por citação ou por discurso indireto. A autora ressalta que, ao introduzir

explicitamente a negociabilidade na proposição, a modalidade não supõe nem simula solidariedade entre o escritor/falante e o leitor/ouvinte.

A esses recursos, Coffin acrescenta os **tokens de atitude**. No esquema de Avaliatividade, a noção de *tokens* de atitude capta, em termos avaliativos, o modo pelo qual o significado ideacional é explorado para efeitos interpessoais. Assim, enquanto afeto, julgamento e avaliação são frequentemente inscritos explicita e diretamente num texto, *tokens* de atitude é um termo que se refere à realização indireta da Avaliatividade. Ele possibilita a teoria de dar conta de uma palavra ou conjunto de palavras que são usadas para disparar ou evocar um julgamento, cujo significado exige inferências por parte do leitor/ouvinte, visto que este é transferido e não literal.

Estudando também a manifestação de vozes, Waugh (1995) enfatiza o **discurso relatado** (*reported speech*) (doravante DR) no discurso jornalístico, afirmando que o DR focaliza a comunicação de informação e a preocupação com questões de referencialidade, verdade, confiabilidade e responsabilidade.

Para autora, o que caracteriza o DR é o fato de não só se poder falar dos enunciados de outro discurso, mas também de se poder representá-los. Ela argumenta que o DR é o meio principal pelo qual representamos, abertamente, os enunciados de outro discurso: como seres humanos, podemos falar sobre algo que nos interessa, podemos falar de qualquer coisa do mundo conceitual e perceptual (real ou imaginário, possível ou impossível) que quisermos e, ainda, podemos falar sobre a fala, podemos comunicar sobre comunicação. O DR, continua a autora, não é *'fala sobre fala, enunciado sobre enunciado, discurso sobre discurso, mas 'fala dentro da fala, enunciado dentro do enunciado'* (VOLOSHINOV, 1973:115), discurso dentro do discurso.

Se o DR é um discurso dentro de discurso, isso significa que existem dois eventos de discurso em questão: um evento de **discurso relatador** – o evento de discurso no qual o relato é feito (no caso da reportagem de notícias, é o artigo de notícias), e um **evento de discurso relatado** – o evento de discurso sobre o qual o relato é feito. No caso de um noticiário, o evento de discurso relatador inclui o falante relatador (o repórter), o público como endereçado, o contexto sócio-cultural, espaço-temporal, no qual o relato está incluído e, mais importante, o **enunciado relatador**. Este enunciado relatador trata do evento do discurso relatado, incluindo o falante

relatado (em geral identificado pelo sujeito do verbo na oração de enquadre³), um endereçado relatado (em geral omitido) e o contexto sócio-cultural, espaço-temporal (às vezes, expresso abertamente; às vezes, omitido em uma interface complexa de informação pressuposta e fornecida) e, naturalmente, o **enunciado relatado** (representado pelo enunciado relatado).

Assim, O DR atesta a presença de um terceiro evento de discurso – o **evento do discurso original**, do mundo real – e um **terceiro enunciado**, um enunciado original, do mundo real. Esse fato está em conformidade com o seu foco no mundo real, na referencialidade, na verdade etc. Em outras palavras, a interpretação de instâncias do DR requer a diferenciação dos três eventos de discurso: relator, relatado e de mundo real.

Nesse sentido, a interpretação de instâncias do DR requer a diferenciação dos três eventos de discurso: relator, relatado e de mundo real:

- (i) evento de discurso relator, incluindo o enunciado relator;
- (ii) evento de discurso relatado, incluindo o enunciado relatado; e
- (iii) evento de discurso original (fora do texto) incluindo o enunciado original.

Em outras palavras, todos os casos em que a realidade do original não é negada explicitamente – são indexicais, isto é, é um índice de um texto original, específico, realmente existente (fora do texto que o cita) que foi criado por alguma pessoa real num dado tempo e lugar reais, isto é, em um evento de discurso original e real.

Uma das razões a favor de o foco recair sobre a dimensão interpessoal neste estudo é a sua importância nas análises das relações estabelecidas entre os participantes da interação e na negociação dos significados (EGGINS; SLADE, 1997). Eggins e Slade (1997) assinalam que o interesse pela dimensão interpessoal não pretende excluir a estrutura ideacional e textual. Nas palavras das autoras, “ao tomar os padrões interpessoais como primordiais, nós não excluimos os padrões ideacional ou textual, mas os discutimos como recursos mobilizados pelos

³ Tradução para 'framing clause'.

significados interpessoais”⁴ (EGGINS; SLADE, 1997, p. 50). Essa explicação justifica o modo de atuação deste trabalho: centramo-nos na dimensão interpessoal sem excluir a estrutura ideacional e textual.

2.5 A Linguística Crítica

A **Linguística Crítica (LC)**, também conhecida como Análise Crítica do Discurso (ACD), é uma abordagem que compatibiliza um método de análise Linguística textual com uma teoria social do funcionamento da linguagem em processos políticos e ideológicos. É representada, entre outros, por Fairclough (1989; 1992; 1993), Kress (1989), van Dijk (1993; 2009), Pedro (1997), Chouliaraki e Fairclough (1999) e Wodak e Meyer (2001), fornecendo um arcabouço teórico para a interpretação e a observação dos itens linguísticos selecionados em contraste com o contexto de ocorrência, uma vez que traça uma interface teórica entre a linguagem e as práticas sociais a fim de explicar a realidade (PEDRO, 1997).

A LC deve sua principal influência a Jürgen Habermas, para quem a língua é também um meio de **dominação e força social**, servindo para legitimar relações de poder organizado. Assim, os conceitos de poder, história (tempo e espaço) e ideologia figuram indispensáveis na LC, que concebe cinco princípios sobre a língua: (a) língua é um fenômeno social; (b) não só indivíduos, mas também instituições e grupos sociais têm significados e valores específicos, que são expressos pela língua, de modo sistemático; (c) textos são as unidades relevantes na comunicação linguística; (d) leitores/ouvintes não são recipientes passivos na sua relação com textos; (e) há similaridades entre linguagem da ciência e linguagem das instituições, e assim por diante (WODAK; MEYER, 2001).

Fairclough (2001) afirma que dois dualismos prevaletentes e relacionados na teoria linguística são rejeitados pela LC: (a) o tratamento dos sistemas linguísticos como autônomos e independentes do uso da língua e (b) a separação entre significado e estilo ou expressão (ou entre conteúdo e forma). Contra o primeiro, a Linguística Crítica, concorda com Halliday (1994) de que a linguagem é como é,

⁴ “In taking the interpersonal as primary, we do not exclude from discussion ideational or textual patterns, but we discuss these as resources mobilized by interpersonal meanings” (EGGINS; SLADE, 1997, p. 50).

devido a sua função na estrutura social, e argumenta que a linguagem à qual as pessoas têm acesso depende de sua posição no sistema social. Contra o segundo, a Linguística Crítica apoia a concepção de Halliday (1994) de que a gramática de uma língua é um sistema de 'opções', no qual os falantes fazem 'escolhas' conforme as circunstâncias sociais, assumindo que opções formais têm significados contrastantes e que as escolhas de formas são sempre significativas.

Segundo Fowler (1991), o interesse da análise crítica está no questionamento das relações entre signos, significado e o contexto sócio-histórico que governam a estrutura semiótica do discurso, usando um tipo de análise linguística. Ela procura, estudando detalhes da estrutura linguística à luz da situação social e histórica de um texto, trazer para o nível da consciência os padrões de crenças e valores codificados na língua – subjacentes ao discurso e invisíveis para quem o aceita como algo natural. Assim, a meta de uma análise linguística crítica de um texto é desemaranhar os significados ocultos em suas estruturas lexicais, semânticas e sintáticas conforme gradualmente medeiam o significado geral e ver como esses significados ajudam a construir o conteúdo ideológico, de tal forma que em última análise este conteúdo seja não somente captado, mas também conquistado. Para tal investigação, Fairclough (2001) sugere uma análise **tridimensional**, explicando que qualquer evento ou exemplo de discurso pode ser considerado simultaneamente um texto (análise linguística), um exemplo de prática discursiva (análise da produção e interpretação textual) e um exemplo de prática social (análise das circunstâncias institucionais e organizacionais do evento comunicativo).

Para atender a esse modelo tridimensional, deverão ser consideradas três perspectivas analíticas: a multidimensional, a multifuncional e a histórica. A primeira, para avaliar as relações entre mudança discursiva e social e, também, para relacionar as propriedades particularizadas de textos às propriedades sociais de eventos discursivos; a segunda, a multifuncional, para averiguar as mudanças nas práticas discursivas que contribuem para mudar o conhecimento, as relações e identidades sociais; e finalmente, a histórica, para discutir a “estruturação ou os processos ‘articulatórios’ na construção de textos e na constituição, em longo prazo, de ‘ordens de discurso’” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 27, destaques do autor).

Fairclough diz que a análise de um discurso tomado como exemplo particular de prática discursiva, focaliza os processos tanto de produção e de distribuição como de consumo textual. Esses processos são sociais, por isso exigem referência

aos ambientes econômicos, políticos e institucionais particulares, nos quais o discurso é gerado. Fairclough diz ainda que a produção e o consumo são parcialmente de natureza sociocognitiva, porque são práticas que abrangem processos cognitivos de produção e interpretação textual que, por sua vez, são fundamentados nas estruturas e nas convenções sociais interiorizadas. Portanto, nessa visão, os textos funcionam como traços do processo de produção e pistas do processo de interpretação.

O modelo de análise tridimensional do discurso reúne três tradições analíticas. A primeira está baseada na tradição que cuida da análise linguística, é a descrição dos aspectos gramaticais e formais do texto, que deve ser feita conjuntamente com as outras dimensões. A segunda é a análise discursiva (produção, distribuição e consumo) que está baseada na tradição interpretativa ou microssociológica de levar em conta a prática social como algo que as pessoas, ativamente, produzem e apreendem com embasamento em conhecimentos compartilhados. Trata-se de uma análise chamada de interpretativa, pois é uma dimensão que trabalha com a natureza da produção e interpretação textual. A terceira é a análise social, cujo objetivo é especificar “a natureza da prática social da qual a prática discursiva é uma parte, constituindo a base para explicar por que a prática discursiva é como é; e os efeitos da prática discursiva sobre a prática social” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 289). Isso porque, segundo o autor, “a prática social (política, ideológica etc.) é uma dimensão do evento comunicativo, da mesma forma que o texto” (FAIRCLOUGH, 2001: p. 99). Essa é uma análise de tradição macrossociológica e com características interpretativas. É a dimensão que verifica as questões de interesse na análise social, ou seja, analisa as circunstâncias institucionais e organizacionais do evento discursivo e de que maneira elas moldam a natureza da prática discursiva, isto é, a **ideologia** e a **hegemonia**.

Conforme Fairclough, ideologias são construções ou significações da realidade (mundo físico, relações sociais, identidades sociais) que se fundamentam em diferentes dimensões das formas e dos sentidos das práticas discursivas e que colaboram para a produção, a reprodução ou a transformação das relações de poder.

A ideologia é uma propriedade tanto de estruturas nas ordens dos discursos⁵ - que constituem o resultado de eventos passados – quanto de eventos (ou condições de eventos) atuais e nos próprios eventos. Nas palavras de Fairclough (2001, p. 119), “é uma orientação acumulada e naturalizada que é construída nas normas e nas convenções, como também um trabalho atual de naturalização e desnaturalização de tais orientações nos eventos discursivos”.

Fairclough afirma que os sujeitos, mesmo sendo posicionados ideologicamente, têm capacidade de agir criativamente, no sentido de executar suas próprias conexões entre as diversas práticas e ideologias a que são expostos e, também, de reestruturar tanto as práticas quanto as estruturas posicionadoras. “O equilíbrio entre o sujeito ‘efeito’ ideológico e o sujeito agente ativo é uma variável que depende das condições sociais, tal como a estabilidade relativa das relações de dominação” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 121). O autor considera que nem todo discurso é irremediavelmente ideológico. As ideologias caracterizam as sociedades que são estabelecidas numa relação de poder, de dominação. Assim, à medida que os seres humanos transcendem esse tipo de sociedade, transcendem também a ideologia. Nessa análise estão envolvidos objetivos relativos a três instâncias que devem ser consideradas:

- a matriz social do discurso, especificando as relações e as estruturas sociais e hegemônicas que constituem essa instância particular da prática social e discursiva; como essa instância aparece em relação a essas estruturas e relações [...]; e que efeitos ela traz, em termos de sua representação ou transformação (FAIRCLOUGH, 2001);
- as ordens do discurso, explicando o relacionamento da instância da prática social e discursiva com as ordens de discurso que ela descreve e os efeitos de reprodução e transformação das ordens de discurso para as quais colaborou; e
- os efeitos ideológicos e políticos do discurso, focalizando os seguintes efeitos ideológicos e hegemônicos particulares: sistemas de conhecimento e crença, relações sociais e identidades sociais (eu).

⁵ Fairclough refere-se às ‘ordens do discurso’ como a *totality of discursive practices of institution, and relationships between them* (FAIRCLOUGH, 1993, p. 138).

O segundo ponto a ser tratado na análise da prática social é a hegemonia, conceito procedente dos estudos de Gramsci (1979) sobre o capitalismo ocidental e da estratégia revolucionária da Europa Ocidental. Destacamos as concepções de hegemonia aceitas por Fairclough (2001):

- é tanto liderança como exercício do poder em vários domínios de uma sociedade (econômico, político, cultural e ideológico);
- é, também, a manifestação do poder de uma das classes economicamente definidas como fundamentais em aliança com outras forças sociais sobre a sociedade como um todo, porém nunca alcançando, senão parcial e temporariamente, um 'equilíbrio instável';
- é, ainda, a construção de alianças e integração através de concessões (mais do que a dominação de classes subalternas);
- é, finalmente, um foco de luta constante sobre aspectos de maior volubilidade entre classes (e blocos), a fim de construir, manter ou, mesmo, a fim de romper alianças e relações de dominação e subordinação que assumem configurações econômicas, políticas e ideológicas.

Ideologia, a partir dessa visão de hegemonia, é “uma concepção do mundo que está implicitamente manifesta na arte, no direito, na atividade econômica e nas manifestações da vida individual e coletiva” (GRAMSCI apud FAIRCLOUGH, 2001, p. 123). A produção, a distribuição e o consumo de textos são, na realidade, um dos enfoques da luta hegemônica que contribui, em diferentes graus, para a reprodução ou a transformação da ordem de discurso e das relações sociais e assimétricas existentes.

Porém, para essa investigação tridimensional a LC carece de uma operacionalização que permita o isolamento e a classificação dos itens lexicais com base semântico-gramatical para explicar as relações entre as escolhas no sistema linguístico e o contexto pelo qual são motivadas, ou seja, uma análise microlinguística. Para preencher essa lacuna, Fairclough (2001) sugere o modelo analítico da LSF, de Halliday (1985; 1994) e conceitos de outras teorias como a dos 'atos de fala' para análise.

Outros analistas críticos também recorrem (e.g. FOWLER, 1991; WODAK; MEYER, 2001, van DIJK, 1993; 2009) à LSF, afirmando que, independentemente da

preferência de foco dos analistas – seja enfocando feições micro ou macro-linguísticas, seja feições textuais, discursivas ou contextuais – ou do ângulo adotado – filosófico, sociológico ou histórico – esse modelo mostra como os instrumentos sistemáticos da gramática funcionam para estabelecer, manipular e naturalizar as hierarquias sociais, sendo útil para descobrir as estruturas linguísticas de poder e de ideologia nos textos. Isso significa que a compreensão das questões básicas afirmadas por essa gramática e sua abordagem da análise linguística é essencial para a compreensão apropriada da LC.

Assim considerada, a LSF fornece subsídios para a descrição e explicação das escolhas linguísticas e as entendem como motivadas pelo contexto, a LC fornece pressupostos teóricos para a interpretação **dos motivos, dos porquês** das escolhas, pois entende a linguagem como prática social e ideológica e a relação entre os interlocutores como determinada pelo poder, dominação e resistência institucionalmente constituídos. Dessa forma, essas abordagens se harmonizam e se complementam: do lado operacional, a perspectiva gramatical descritiva e classificatória; do lado interpretativo, a perspectiva crítica que observa as relações de poder, as dimensões institucionais e o sujeito como participante ativo na construção e constituição dos processos discursivos e das práticas sociais e ideológicas, explicitando a relação crítica e dialógica entre as escolhas de linguagem em função do contexto (CHOULIARAKI; FAIRCLOUGH, 1999).

Com efeito, em nossa pesquisa, a LC nos auxiliará na interpretação das funções discursivas dos desacordos subjacentes à organização de turnos e codificadas nas sequências de ações que ocorrem na reunião, relacionando-as, conforme orienta van Dijk (1993; 2009), à noção macro da ideologia às noções micro dos discursos e das práticas sociais de membros de grupo, estabelecendo um elo entre o social e o individual, o macro e o micro, o social e o cognitivo.

Recapitulando, portanto, os passos dados até aqui, verificamos que três são os ramos que apoiam a nossa proposta de análise do desacordo na reunião de trabalho em foco:

- (a) a caracterização do macro nível da conversa e a questão pragmática que envolve a interação; (SACKS et al., 1974; van DIJK, 1993; 2009);

- (b) a base da análise em nível-micro, constituída pelas escolhas linguísticas, tal como propõe a LSF, incluindo avaliações explícitas e os *tokens* de atitude;
- (c) o enfoque crítico no exame das referidas escolhas durante o confronto.

Passamos, a seguir, a apresentar alguns estudos que tratam especificamente da questão do desacordo.

3 ESTUDOS ESPECÍFICOS SOBRE O DESACORDO

Neste capítulo apresentamos os principais estudos que se preocupam com a expressão do desacordo e sua definição. Dada a quantidade de trabalhos, enfatizamos o estudo de Pomerantz (1984), que se preocupa com a posição estrutural do desacordo na conversa e estabelece seus tipos conforme os graus de ameaça de sua realização, além de ser considerado ponto de partida para os estudos existentes sobre o desacordo; o de Kakavá (1993; 2002) que contradiz em parte o de Pomerantz (1984) considerando o desacordo como ação preferida na interação, o de Petraki (2005) que complementa o de Kakavá (1993; 2002); e o estudo de Rees-Miller (2000) que estuda o desacordo em contextos institucionais e oferece uma classificação do tipo do desacordo com base em uma escala de graus fundamentada pela Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987), procedimento pertinente para este trabalho devido à consistência e operacionalização de tal classificação.

Antes de darmos continuidade, queremos ressaltar que parece não haver consenso entre os autores que serão apresentados sobre a designação do desacordo em relação a tipos e graus de ameaça em sua realização. Pomerantz (1984) ora fala em **tipos** ora em **níveis** de desacordo; Kakavá (1993; 2002) e Petraki (2005) ora falam em **tipos** ora em **estratégias**. Em nosso estudo, optamos por usar esses termos conforme Rees-Miller (2000): o termo **tipo** como consequência dos **graus** de ameaça à face na realização do desacordo.

3.1 Pomerantz e o desacordo como ação despreferida

Na perspectiva da AC, o primeiro trabalho a dar importância central à organização do desacordo foi o de Pomerantz (1984). O estudo amplia a noção de preferência, inicialmente tratada por Sacks et al. (1987), sendo considerado a principal referência na conceituação tanto da noção de preferência quanto da noção de desacordo como ação não preferida pelos interlocutores (HERITAGE, 1984, SCHEGLOFF, 1988b; HAVE, 1999 entre outros).

O estudo da autora foca os turnos de fala avaliativos e a sua respectiva resposta na organização da conversa. Para a autora, quando as pessoas participam

de atividades sociais, elas fazem avaliações. Avaliações são expressas como *produtos* da participação em atividades sociais (POMERANTZ, 1984, p 57, itálico da autora): com uma avaliação o falante afirma conhecer aquilo que está avaliando. Algumas vezes, segundo a autora, uma avaliação requerida em um turno anterior não é proferida. O não proferimento se deve ao fato de o falante/ouvinte não ter acesso ao referente ou não ter conhecimento suficiente para produzir a avaliação.

Pomerantz diz que as avaliações são ocasionadas pelas restrições seqüenciais. Diz ela que o primeiro lugar de ocorrência da avaliação é na ocasião da própria participação do falante na atividade. O segundo lugar de ocorrência é fazendo parte das informações relatadas pelo falante sobre suas atividades; e o terceiro lugar de ocorrência de avaliação é o próximo turno. Assim, continua a autora, o proferimento de avaliações é parte e parcela da participação em tais atividades; de coparticipar com quem está falando, proferindo uma segunda avaliação. Nessa perspectiva, o objetivo da autora é descrever algumas características da segunda avaliação proferida.

A segunda avaliação, conforme a autora, tem sido descrita como avaliação subsequente, que diz respeito aos mesmos referentes de avaliações anteriores. Essa característica pode ser estabelecida como uma regra procedimental: um destinatário de uma avaliação declarada volta sua atenção para aquilo que foi avaliado e profere a sua própria avaliação sobre este referente. Ao proferir uma avaliação o falante convida o destinatário a participar com tal avaliação, isto é, a **concordar** proferindo uma avaliação subsequente, incorporando uma descrição positiva, bem como a **discordar**, incorporando uma descrição negativa, como ilustrado nos exemplos (1) e (2) respectivamente⁶:

⁶ Exemplo (1)

(NB: VII. – 13)

E: ... yihknow he's a goodlooking fel'neez got a beautiful wi.fe.=

M: =Ye:s:: Gorgeous girl (...)

(POMERANTZ ,1984, p. 60)

Exemplo (2)

(GTS 4: 32)

R: Butchu admit he is having fun and you think it's funny.

K: I think it's funny yeah. But it's a ridiculous funny.

(POMERANTZ ,1984, p. 73)

Exemplo (1)

(NB: VII. – 13)

E: ... sabe ele é um cara bonito e tem uma bela espo:sa=

M: =si:m:: linda garota (...)

(POMERANTZ ,1984, p. 60)

Exemplo (2)

R: mas você admite que ele está se divertindo e que você acha que é engraçado.

K: eu acho engraçado, sim. mas é um engraçado ridículo.

(POMERANTZ, 1984, p. 73)

A autora diz que quando um falante avalia um referente que é acessível ao destinatário, a avaliação previne a relevância da segunda avaliação. A relevância é visível quando avaliações declaradas têm o formato de convite, solicitação/recusa subsequente, por exemplo, as interrogativas ou *tags* interrogativos, mas não depende só desse formato. Avaliações declaradas também fornecem relevância e engendram as segundas avaliações.

Ao proferir avaliações declaradas um falante formula avaliações para acompanhar uma ou múltiplas ações: elogiar, reclamar, cumprimentar, insultar, auto-depreciar etc. Ele espera, no turno próximo, um proferimento declarado, uma ação pelo destinatário: concordar ou discordar. A ação preferida é o acordo e a despreferida é o desacordo, porém, segundo Pomerantz, quando a avaliação é elaborada para uma auto-depreciação do falante, o desacordo é a ação preferida.

A autora se interessa por dois tipos de turno/sequência: o primeiro é o modelo que maximiza a ocorrência de ações que estão sendo realizadas, utilizando a minimização de intervalo entre turnos e componentes que são exemplos explícitos de avaliação das ações. O segundo é aquele que minimiza a ocorrência das ações realizadas, utilizando a organização com retardos, intervalos e componentes que não são exemplos explícitos de avaliação. Assim, as formas dos turnos podem ser: formas de turnos de ações preferidas e formas de turnos de ações despreferidas. A tese da autora é a de que existe uma relação direta entre o status de preferência de uma ação e a forma de organização do turno em que a ação é produzida.

Pomerantz (1987) parte da noção de que a estrutura preferencial de desacordo se articula turno a turno e é determinada, na maioria das vezes, pelo

turno precedente. Segundo a autora, turno/sequência de acordo é estruturado para maximizar a ocorrência de acordo estabelecido e constitui-se de ação preferida. No entanto, os interlocutores podem não concordar com as avaliações feitas pelo falante, posicionando-se em desacordo. Turno/sequência de desacordo é estruturado para minimizar a ocorrência de acordos estabelecidos, constituindo-se de ação despreferida. Os desacordos são frequentemente prefaciados e realizados por uma variedade de componentes tais como intervalos, pedidos de esclarecimentos, silêncio e retardos dentro de um turno ou sobre uma série de turnos; podem também partir de desacordo não declarado para o declarado.

De fato, Pomerantz evidencia como a preferência opera na produção de turnos de acordos e desacordo em relação a um turno anterior, veiculando esses conceitos de modo determinante para as discussões sobre o assunto até então. A autora analisa algumas das características dos atos de avaliação produzidos para expressar o desacordo e a organização desses atos segundo os sistemas de preferências, na perspectiva da AC (SACKS et al., 1974).

Embora não tenha tido a pretensão de fazer uma análise exaustiva dos lugares de ocorrência das avaliações que desencadeiam o acordo e o desacordo, observamos certa confusão da autora na organização expositiva das três realizações citadas. As primeiras são explicadas por referência a situações comunicativas (descrição de uma vivência ou narração posterior a essa), e a terceira é explicada em referência a critérios de localização estrutural da fala. Não há menção explícita da autora se os atos de avaliação produzidos nas situações descritas nos primeiros empregos podem ser a primeira parte do par adjacente, isto é, um movimento de início ou não; e se o terceiro só se refere à segunda parte do par, isto é, a movimentos de resposta.

De qualquer forma, o trabalho de Pomerantz apoia os estudos posteriores sobre a produção do desacordo e tem contribuído para a classificação de distintos tipos de coordenação de desacordo, como veremos mais adiante. Na continuação, enfatizamos os tipos propostos pela autora.

3.1.1 Tipos de desacordo: fraco e forte

Em função da organização estrutural, Pomerantz (1984) distingue dois tipos de desacordo, produzidos como segunda avaliação: desacordo **fraco** (*weak*) e desacordo **forte** (*strong*).

3.1.1.1 Desacordo fraco – produzido por mecanismos, tais como:

(a) retardo, que constitui em demora ao tomar o turno, imediatamente após a sua produção, conforme exemplo (3);

Exemplo (3)

(SBL: 2.1.7. - 14)
 → A: () porque aquelas coisas levam a trabalhar menos
 (2.0)
 D B: **(hhhhh) bem**, elas levam, mas
 A: não foram acidentes,⁸
 (POMERANTZ, 1987, p. 70)

A demora também pode ser realizada por silêncio, engendrando intervalos maiores entre turnos. Neste caso, o desacordo vem após o falante produzir outro turno, isto é, observado o silêncio, o falante produz um turno subsequente, confirmando a avaliação e convidando ao acordo, o qual poderá ser produzido no quarto turno, como no exemplo (4);

Exemplo (4)

(NB: IV: 11. - 1)
 A: Deus ! Isto não é sombrio

⁷ Nos exemplos dados nesta seção, as **setas** indicam os mecanismos utilizados pelos interlocutores (retardo, silêncio, prefácios etc.). A letra **D** indica o turno de desacordo e o **negrito** indicam os recursos linguísticos estão utilizados.

⁸ Exemplo (3)

(SBL: 2.1.7. - 14)
 → A: () cause those things take working at,
 (2.0)
 D B: **(hhhhh) well**, they do, but
 A: They aren't accidents,
 (POMERANTZ, 1987, p. 70)

→ (0.6)
 turno subsequente A: [Você sabe que eu não acho
 D B: [**Hh É contudo caloroso**⁹

(POMERANTZ, 1987, p. 70)

(b) iniciadores de reparos, que permitem pedir clarificação ou confirmação (e.g. como? o que? hum? entre outros) ou fazer pergunta com a repetição do que foi dito, como em (5) e (6) respectivamente;

Exemplo (5)

(MC: 1: 30)
 L: Talvez isto seja tão bom quanto Wilbur
 prefácio W **Hum?**
 L: Talvez não seja tão bom quanto você saiba.
 → (2.0)
 D W: **Bem, Uh.** Eu digo que é suspeito e isto poderia ser algo de bom também.¹⁰

(POMERANTZ, 1987, p. 71)

Exemplo (6)

(TG: 3)
 A: Você parece muito distante
 → (0.7)
 pergunta com repetição B: **Pareço?**
 A: ahmahm.

⁹ Exemplo (4)

(NB: IV: 11. - 1)
 A: God izn it dreary.
 → (0.6)
 turno subsequente A: Y'know I don't think-
 D B: **Hh It's warm though,**

(POMERANTZ, 1987, p. 70)

¹⁰ Exemplo (5)

(MC: 1: 30)
 L: Maybe it's just ez well Wilbur.
 prefácio W Hm?
 turno subsequente L: Maybe it's just ez well you don't know.
 (2.0)
 D **Well./ uh** – I say it's suspicious it could be something good too.

(POMERANTZ, 1987, p. 71)

D B: **Não, eu não estou.**¹¹

(POMERANTZ, 1987, p. 71)

(C) prefácios, que demonstram relutância ou desconforto em produzir o desacordo. Segundo a autora, os prefácios, geralmente, são realizados por elementos como bem, uh etc. ou com um acordo inicial, acompanhado da adversativa 'mas', como exemplificado em (7):

Exemplo (7)

(MC: 1. - 13)

W: Eu costurei à mão(...), -- (uh, huh), Eu sou fantástica

Você [nunca viu algo como este

→ + D L: [**Eu sei mas** eu, - eu ainda digo que as máquinas de costura são mais rápidas.¹²

(POMERANTZ, 1987, p. 72)

Segundo a autora, prefaciando desacordo com um acordo em posição inicial resulta em uma resposta que não é um acordo, mas um desacordo que pode ser declarado ou não, dependendo da ação que foi realizada pelo turno anterior. Esse formato de desacordo pode ser iniciado com componentes de pré-acordos ou com resumo, qualificação, adição, retomada ou retificação da primeira avaliação, indicando um desacordo potencial ou já estabelecido entre os interlocutores.

¹¹ Exemplo (6)

(TG: 3)

A: ...You sound very far away

(0.7)

Pergunta com repetição →

B: **I do?**

A: Ymeahm.

D B: **mNo I'm no :t,**

(POMERANTZ, 1987, p. 71)

¹² Exemplo (7)

(MC: 1. - 13)

W: I sew by hand (), -- (uh, huh), I'm fantastic

you [never saw anything like it

→ + D L: [**I know but** I, I – I still say that the sewing machine's quicker

(POMERANTZ, 1987, p. 72)

3.1.1.2 Desacordo forte – produzido com uma avaliação diretamente contrastiva à avaliação anterior. Ocorre em sequências de desacordo que contém exclusivamente componentes de desacordo, isto é, não ocorre com a combinação de componentes de acordo, como evidencia o exemplo (8):

Exemplo (8)

(MC: 1. - 45)

L: ... Eu sou tão burro que nem ao menos eu sei isto hhh!-heh!

D W: **Você não você não é burro.**¹³

(POMERANTZ, 1987, p. 74)

3.2 Kakavá e o desacordo como ação sociável

Discutindo o desacordo em direção **oposta** à apresentada por Pomerantz (1984) e na perspectiva da Sociolinguística Interacional, Kakavá (1993; 2002) estuda a negociação do desacordo na cultura grega e relaciona o nível de envolvimento entre os interlocutores com um estilo conversacional dessa cultura, tolerante com o desacordo. Kakavá propõe um número de fatores que afetam a interpretação do desacordo, tais como contexto, normas culturais, situação de fala, assunto, gênero, idade, status, familiaridade etc. Como consequência, observa que os atos de desacordo não aparecem marcados como atos não preferidos, já que os falantes gregos tendem a usar o estilo de envolvimento de nível alto, como observado por Schiffrin (1984) e Tannen (1984), como uma forma de sociabilidade em público.

Tannen (1984) diz que um nível alto de envolvimento é perceptível, por exemplo, pela configuração de um estilo conversacional caracterizado pela troca rápida de tópicos na conversa. Schiffrin (1984) mostra o desacordo como ação preferida em debate entre participantes de origem judaica, afirmando que existem formas de fala com características de desacordo e confrontação, mas que em um nível profundo é cooperativo, sociável e não sério. Tomando o conceito de

¹³ Exemplo (8)

(MC: 1. - 45)

L: ...I'm so dumb I don't even know it hhh! – heh!

→+ D W: Y-no, y-you're not du :mb

(POMERANTZ, 1987, p. 74)

sociabilidade de Simmel (1949), Schiffrin diz que argumento sociável é interacional, tendo em vista que os participantes se engajam em sua realização ao invés de tentar resolver as questões que são assunto do desacordo. A autora relaciona o argumento sociável à conversa em geral. Ao desenvolver esse tema, ela estende a noção de sociabilidade, sugerindo que a função do argumento discordante seria mais um índice de socialidade que de conflito, sendo, portanto, desejável. Seu principal argumento em defesa da análise de preferência pelo desacordo recai na frequência da ocorrência. Schiffrin, entretanto, trata o desacordo como índice relevante de preferência sem esclarecer se o uso do termo "preferência" se refere à noção de Sacks et al. (1974) ou a uma conceituação não técnica do termo. A defesa de Schiffrin (1984) de que uma organização evidencia uma preferência por discordância está, na verdade, vinculada a um argumento maior, de que haveria uma especificidade cultural na organização de sequências de discussão.

Também Kakavá (1993; 2002) demonstra que os desacordos não são ações despreferidas quando o conteúdo é uma forma de sociabilidade entre gregos, especialmente em conversas íntimas tais como em família e entre amigos. A autora reconhece, porém, que muitas das estratégias linguísticas tais como adversatividade, interrupção e silêncio podem ser ambíguos em seus significados, podendo indicar solidariedade ou poder, dependendo do contexto, do estilo conversacional e cultural.

Observamos que Kakavá concede especial importância ao conceito de envolvimento pessoal e o relaciona com a caracterização do estilo conversacional. Porém, investigação dessa natureza nos parece arriscada, já que a generalização sobre a existência de determinados estilos conversacionais e suas características em determinados grupos culturais demandaria uma quantidade de dados representativa de distintos grupos, o que necessitaria de uma análise quantitativa sobre a qualitativa.

Estudando a conversa, Eggins e Slade (1997, p. 36) salientam a existência de distintas convenções e preferências advindas da caracterização de estilos conversacionais de determinados grupos de falantes. Segundo as autoras, trata-se de diferenças que podem ter repercussões negativas, sobretudo para determinados grupos sociais na comunicação. Além disso, continuam elas, há uma deficiência de investigação mais profunda sobre como tais diferenças respondem ao padrão de comportamento socialmente adquirido e sobre como precisar com mais detalhes o

conceito de estilo e como analisar criticamente as implicações e consequências da existência de distintos estilos.

Por essa razão, acreditamos que, em vez de propor uma análise do desacordo baseada na existência de um estilo conversacional próprio, parece-nos mais prudente e factível partir de dados em que os interlocutores compartilhem a realização de uma série de tarefas comunicativas, para as quais recorrem a escolhas de elementos apropriados no nível léxico-gramatical da língua. O propósito do investigador, cremos, será identificar essas escolhas e analisá-las em termos discursivos e interacionais.

3.2.1 Tipos de desacordo propostos por Kakavá

Kakavá (1993; 2002) distingue três tipos de desacordo: desacordo **forte**, **forte mitigado** e **mitigado**.

3.2.1.1 Desacordo forte (*strong*) – estruturado com avaliações negativas de uma posição ou com respostas contrastivas explícitas, com ou sem repetição do enunciado anterior. O exemplo (9) evidencia a primeira alternativa:

Exemplo (9)

871 Mother [Você está se referindo a isto, a esta situação
872 Não a Kiki?
D 873 Christina **Não**¹⁴
(KAKAVÁ, 2002, p. 1551)

¹⁴ Exemplo (9)

871 Mother: [You're referring to] this, this situation,
872 Not to Kiki?
D 873 Christina No
(KAKAVÁ, 2002, p. 1551)

3.2.1.2 Desacordo forte mitigado (*strong yet mitigated*) – estruturado por respostas contrastivas, acompanhadas de sequências de explicações, justificativas, relatos, acordos parciais etc., como no exemplo (10):

Exemplo (10)

	470	Prof.	Minas (chamando por Minas)
D	471	Minas	Eu discordo
acordo parcial	472		Eu concordo que eles dois
	473		eles dois tem similaridades
	474		e eles dois tem observações similares
	475		na verdade ambos têm observações similares
D	476		eu discordo no ponto de vista de cada um
	478		ou , ou algo aliviando o problema
	...		[linhas omitidas] ¹⁵
justificativa	513		mas o fato de que ele não reclama
	514		especificamente, e Banfield reclama
	515		qualquer tipo de solução, qualquer tipo de investimento
	516		ou economia... esforço,
	517		para o desenvolvimento economicamente da região sul será condenado,
hedge	518		isso pode ser a diferença entre eles. ¹⁶
			(KAKAVÁ, 2002, p. 1553)

A autora esclarece que desacordo desse tipo ocorre no *continuum*, isto é, depois de um desacordo forte, a sequência configura-se com formas mitigadas – no exemplo citado, é o uso do operador modal *might*, no final do posicionamento do interlocutor.

¹⁵ Linhas omitidas pela autora.

¹⁶ Exemplo (10)

	470	Prof.	Minas (chamando por Minas)
acordo parcial	471	Minas	I agree that – that they both-
	472		they both have similarities,
	473		and they both have similar ob-
	474		actually they both have similar observations
D	475		i disagree in how each one views
	476		or that – or something alleviating the problem
justificativa	478		[linhas omitidas]
	...		but the fact that he does not claim,
	513		specifically, and banfield does,
	514		that – that any type of solution, any type of investment,
	515		or economic...effort,
hedge	516		to economically develop the south will be
	517		doomed,
	518		it might be their difference
			(KAKAVÁ, 2002, p. 1553)

3.2.1.3 Desacordo mitigado – estruturado por seqüências de pré-acordos, reformulações de opiniões, justificativas, formas mitigadoras, como em (11):

Exemplo (11)

	842	Amalia	Como até mesmo se você falar com o político da esquerda
	843		Ele diria que há um Karamanlis antes,
	844		Uh, sim, não importa o que e nem quando ele saia,
	845		E depois '74.
	846		Há uma grande divisão
	847		Eu não sei.
	848		Ele realmente mudou.
	849		Nos anos em que ele estava ...em Paris =
Desacordo:	850	Minas	= Eu acho que é
(reformulação	851		o mesmo karamanlis
de opinião)	852		Ele apenas = foi com um(a) ¹⁷

(KAKAVÁ, 2002, p. 1558)

Essa divisão de Kakavá parece-nos um pouco confusa, pois em alguns exemplos, a autora cita formas mitigadoras para expressar o desacordo, que não garantem sua interpretação como forte mitigado. Acreditamos que a interpretação de cada caso de desacordo como mais forte ou mais fraco depende de vários fatores de caráter pragmático, por exemplo, a elaboração estendida da expressão de desacordo pode produzir efeito mitigador ou não, ou incluir e reforçar dependendo dos fatores pragmáticos. Portanto, seria mais conveniente distinguir somente duas categorias de desacordo: a primeira, denominada desacordo forte, elaborada pela produção com operador de polaridade oposta em cada caso (sim/não e seus equivalentes supra-segmentais); e a segunda elaborada com todas as demais expressões, assim como confirmado por Petraki (2005) que apresentamos a seguir.

¹⁷Exemplo (11)

	842	Amalia	Like even if you speak to the mostly leftist politician
	843		he would say that there is a Karamanlis before,
	844		uh, yes, whatever, when he left,
	845		and after '74.
	846		There's a big...split.
	847		I don't know.
	848		He really changed.
	849		In the years that he was...in Paris. =
Desacordo:	850	Minas	= I think it's
(reformulação	851		the same karamanlis.
de opinião)	852		He just = went with a

(KAKAVÁ, 2002, p. 1558)

3.3 Petraki e a complementação aos estudos de Kakavá

Partindo dos estudos de Kakavá (1993, 2002), Petraki (2005) examina a negociação dos desacordos e das oposições que surgem durante entrevistas de narrativas com mães, filhas e avós greco-australianas, envolvidas em contar histórias sobre suas relações umas com as outras e sobre suas experiências, na presença de um entrevistador. A autora também se interessa em verificar a função/estratégia do desacordo nas diferenças entre gerações.

Petraki discute como o desacordo é negociado e as estratégias utilizadas pelas mulheres para aproveitar a situação de entrevista para expressar seus desacordos. O foco da autora está nos recursos linguísticos que as participantes usam para intensificar o desacordo forte e, por extensão, identifica quatro funções do desacordo: desacordo usado para o questionamento e para a rejeição de argumentos; desacordo utilizado para a solicitação de defesa; desacordo utilizado para apelo à lógica de enunciados; e desacordos para mostrar versões morais. Sobre esta última função, Petraki observa que, por meio do desacordo, as mulheres mostram versões morais de maternidade e de filiação diante de mãe, filha e entrevistador, colocando em ação suas identidades.

Em termos estruturais, Petraki confirma os tipos de desacordo **forte** e **mitigado**, propostos por Kakavá (1993; 2002), e acrescenta recursos linguísticos não previstos por aquela autora na expressão do desacordo forte. Em termos de ação preferencial, Petraki contradiz Kakavá ao observar que, em seus dados, o desacordo é ação despreferida e constitui-se de ameaça à face dos interlocutores.

Petraki também argumenta que o desacordo mitigado é usado quando o falante se preocupa em manter as faces envolvidas na interação e o uso de elementos atenuadores é para suavizar o impacto de uma avaliação negativa em relação ao ouvinte, sendo um meio de expressar o trabalho de face. Além disso, segundo a autora, desacordos mitigados envolvem o terceiro turno da sequência de afirmação, contra afirmação e próxima afirmação, não expandindo além dessa sequência.

3.3.1 Recursos intensificadores na expressão do desacordo forte

Petraki (2005) adiciona **estratégias de intensificação** para a realização de desacordo forte. Segundo a autora, o desacordo forte pode ser intensificado com o uso de: (a) questões iniciadas com o conjuntivo 'que', seguido de repetição parcial do enunciado (*what + partial repeat*) ou com os interrogativos 'que' ou 'por quê' (*what* ou *why*); (b) por argumentos lógicos iniciados por questões retóricas (*tags questions*) ou de polaridade revertida (*reversed polarity questions*); (c) repetição contrastiva; e (d) sarcasmo e ironia . O exemplo (12) mostra a alternativa (a):

Exemplo (12)

- ‘A história do encontro’ (OS, F2, 202 – 222)
- 1 A: Não importa que aquele dia ela teve que IR a uma festa dançante (1.5)
 2 E ela viu M (.)
- D 3 R: Não não
 4 A: Não, não ela estava na minha cunhada em Kapela (subúrbio em Brisbane)
 5 e nós ligamos para ela e ela veio (.) nós todos
 6 fomos apresentados e seu pai a levou e disse a ela “este é o homem do qual nós estávamos falando” (.)
- D 8 R: Ela não está contando a história completa
 9 A: Eu não me lembro muito bem minha filha, de qualquer maneira
 10 E: Você dirá a história mais tarde ah ah ah
 11 R: **Eu fiquei tão furiosa**
- ‘como’ +repetição 12 A: **Como furiosa?** Se você disse que seu pai perguntara:
 13 “você gosta do garoto?”=
 14 R: tudo bem tudo bem¹⁸

(PETRAKI, 2005, p. 278)

¹⁸ Exemplo (12)

- The matchmaking story’ (OS, F2, 202 – 222)
- 1 A: never mind that Day she had to GO to a dance party (1.5)
 2 and she saw M (.)
- 3 R: no no
 4 A: no, no she was in my sister in law in kapela ((suburb in Brisbane)) and we called her and she came (.) we were all
 5 Introduced and her father takes her and tells her ‘this is the
 6 Man we were talking about’ (.)
 7
 8 R: She’s not telling the whole story
 9 A: I don’t remember very well my daughter anyway eh
 10 E: you will say the story later hahaha
 11 R: I I I ah ah was so furious
- ‘wh’ +repetição 12 A: What furious? If you Said your father asked you ‘ do you
 13 Like the boy?’ =
 14 R: =all right all right
- (PETRAKI, 2005, p. 278)

Petraki denomina essa estrutura de desacordo forte como “estruturas seqüenciais complexas” (PETRAKI, 2005, p. 275), pois envolvem desafio, afirmação de conhecimento, contradições e outras técnicas que enfatizam a oposição, porém, a autora não desenvolve todas as técnicas citadas.

3.4 Rees-Miller e o desacordo em contexto institucional

Rees-Miller (2000) examina as marcas linguísticas utilizadas para expressar o desacordo em contexto institucional universitário, considerando as variáveis de **poder** (*power*) e **posição hierárquica** (*ranking*) (BROWN; LEVINSON, 1987) na interação entre professores, entre professor e estudante e entre estudantes. A autora observa que, entre professores e entre estudantes, discordar é ação despreferida e geralmente causa conflito, constituindo-se em uma ameaça à face dos interlocutores. Já entre professores e estudantes, o desacordo é, na maioria das vezes, ação preferida.

Segundo a autora, no caso de desacordo entre professores, a ação é realizada direta e explicitamente, sem a preocupação em preservar a face do interlocutor. Isso porque, o que está em jogo na interação é a busca pela manutenção do poder do conhecimento, desencadeando disputas frequentes entre eles. Igualmente, a maioria do desacordo entre estudantes se realiza sem elementos atenuadores. Já o desacordo entre professor e estudante é realizado com atenuadores e mecanismos de estratégias de polidez positiva e negativa, principalmente quando realizado pela parte mais poderosa, isto é, pelo professor. O desacordo expresso para com o professor, isto é, realizado pelo estudante, não é entendido como ação despreferida nem como ameaça à face; pelo contrário, é visto como um realce à face tanto do professor quanto do estudante, porque evidencia uma mente investigativa e uma participação ativa no processo de ensino e de aprendizagem.

Ao discutir a influência dos fatores de poder e de posição hierárquica na expressão do desacordo, a autora diz que, nos dados por ela analisados, esses fatores afetam o desacordo de forma muito particular. Tal particularidade é devida ao contexto e ao propósito pedagógico em relação à expressão do desacordo entre

professor e estudante, e não poderia, inclusive, ser explicada pelas diferenças de poder e de posição entre os interlocutores da maneira como são predicadas.

Rees-Miller explica que, em virtude do grande poder de conhecimento e de competência, o professor tem um direito institucionalizado de discordar do estudante, principalmente quando este erra por falta de conhecimento ou de habilidades. Assim, também, o estudante não tem o direito institucionalizado de discordar do professor já que não possui o mesmo conhecimento e competência. Devido ao maior poder em relação ao estudante e sobre ele, é esperado que os professores utilizem menos formas polidas para realizar o desacordo e os estudantes utilizem mais formas atenuadoras, pelo fato de o ato ser potencialmente ameaçador à face do professor. Contudo, não é o caso e, contrariamente a essa predição, os professores usam formas atenuadoras, assim como os estudantes ao se dirigirem a ele: ambos os participantes usam estratégias de polidez positiva que demonstram alto grau de solidariedade e de proximidade entre si. Por outro lado, poder e posição são determinantes na expressão do desacordo entre os participantes que compartilham os mesmos conhecimentos e habilidades, isto é, entre professores e entre estudantes. Esse fato, argumenta a autora, chama a atenção para a complexidade de analisar tais variáveis e de estabelecer categorias de desacordo sem considerar o contexto e os propósitos comunicativos.

3.4.1 Rees-Miller e os tipos de desacordo baseados na Teoria da Polidez

Adotando como ponto de partida as estratégias de polidez positiva e negativa, propostas por Brown e Levinson (1987), Rees-Miller identifica três tipos de desacordo: desacordo **mitigado** (*softned*); desacordo **agravado** (*aggravated*); e desacordo **nem mitigado nem reforçado** (*softned strengthened*).

3.4.1.1 Desacordo mitigado – estruturado com estratégias de polidez positiva, com o uso de comentários positivos, pronomes pessoais de primeira pessoa, humor e acordos parciais; e de polidez negativa, com o uso de perguntas, de expressões como “eu acho” (*I think*), “eu não sei” (*I don't know*), de modalizadores (*downtoners*), como “talvez” (*maybe*), “um pouco” (*sort of*); e de verbos de probabilidade

(*uncertainty*), como “parece” (*seems*) e prefácios. O exemplo (13) ilustra uma alternativa de desacordo mitigado, realizado com comentário positivo:

Exemplo (13)

Professor falando para estudante:

P → S: O tipo de explicação que você está dando é útil de algumas maneiras, **mas...** ¹⁹
(REES-MILLER, 2000, p. 1107)

Rees-Miller diz que os recursos linguísticos utilizados para realizar o desacordo mitigado aumentam a solidariedade com o interlocutor por mostrar que se está compartilhando de alguma forma, com os desejos dele e do grupo.

3.4.1.2 Desacordo agravado – estruturado por questões retóricas, intensificadores, pronome pessoal de informalidade (*you*), imperativo, vocábulos de acusação e de julgamento, como exemplificado em (14) e (15):

Exemplo (14)

Professor falando com professor:

Acusação/ imperativo com ‘você’

P → P: (...) Acho que para atingir seus objetivos, **você** tem que olhar para todas estas coisas.²⁰
(REES-MILLER, 2000, p. 1111)

Exemplo (15)

Estudante falando para estudante

Vocabulário de julgamento

S → S: (...) Eu quero dizer, por favor, isto é ridículo!²¹

¹⁹ Exemplo (13)

Professor speaking to student:

P → S: The kind of explanation you’re giving is useful in some ways, but...

(REES-MILLER, 2000, p. 1107)

²⁰ Exemplo (14)

Professor speaking to professor:

Accusatory/ imperative ‘you’

P → P: (...) I think to strengthen your claim, **you** have to look at all these things

(REES-MILLER, 2000, p. 1111)

²¹ Exemplo (15)

Student speaking to student:

(REES-MILLER, 2000, p. 1111)

Segundo a autora, o desacordo agravado ocorre naquelas situações em que as identidades, as crenças e os valores pessoais ou profissionais são desafiados e ameaçados, demonstrando que não há preocupação com a necessidade de manutenção de face do interlocutor na interação.

3.4.1.3 Desacordo nem mitigado nem reforçado – estruturado com declarações contraditórias ou sombreamento verbal (*verbal shadowing*), como em (16):

Exemplo (16)

Estudante falando para estudante:

Sombreamento verbal

S1: (...) Ele não está julgamento

S2: Ele definitivamente está julgamento²²

(REES-MILLER, 2000, p. 1111)

A autora ressalta que esse tipo de desacordo foi por ela considerado porque contradiz de alguma forma o enunciado anterior. Em alguns exemplos, a declaração contraditória é feita por meio de palavras repetidas, deixando obscura a posição do falante, ou com entonação alterada; respondendo a informações pedidas, não se constituindo propriamente de desacordo no contexto enunciado.

Apresentamos, a seguir, o Quadro 6, sintetizando os tipos de desacordo e os recursos semântico-gramaticais, propostos pelos autores:

Judgmental vocabulary

S → S: (...) I mean, come on, that's ridiculous!

(REES-MILLER, 2000, p. 1111)

²² Exemplo (16)

Student speaking to student:

Verbal shadowing

S1: (...) He's not passing judgment.

S2: He's definitely passing judgment.

(REES-MILLER, 2000, p. 1111)

AUTORES	TIPOS DE DESACORDOS E RECURSOS SEMÂNTICO-GRAMATICAIIS
Pomerantz (1984)	<u>Desacordo forte</u> : avaliação negativa explícita (não) <u>Desacordo fraco</u> : prefácios (hum..., ahn..., eh...); iniciadores de reparos (como? quê?), componente de acordo com adversativa (é..., mas...), repetição do enunciado anterior, retardos (demora, silêncio).
Kakavá (1993)	<u>Desacordo forte</u> : avaliação negativa com ou sem repetição <u>Desacordo forte mitigado</u> : resposta contrastiva com justificativas, relatos e acordos parciais (é..., mas...). <u>Desacordo mitigado</u> : pré-acordos + desacordo (concordo, mas...), formas mitigadoras (eu acho que..., talvez se...), e reformulações.
Rees-Miller (2000)	<u>Desacordo mitigado</u> : comentários positivos + contraste, acordos parciais, Humor, adjuntos e operadores modais (eu acho, talvez, parece etc.), prefácios (hum, eh etc.), pronomes pessoais inclusivos. <u>Desacordo agravado</u> : questões retóricas, imperativo, intensificadores, pronomes de informalidade, vocabulário de acusação, vocabulário de julgamento. <u>Desacordo nem mitigado nem reforçado</u> : declarações contraditórias e expressões de indiferença (<i>verbal shadowing</i>)
Petraki (2005)	<u>Desacordo forte</u> : conjuntivo 'que' + repetição parcial do enunciado (<i>what + partial repeat</i>); repetição contrastiva com pedido de confirmação (<i>tag questions</i>), sarcasmo, ironia, perguntas com 'que' ou 'por quê', argumentos lógicos iniciados por questões retóricas.

QUADRO 6 – DESACORDO: AUTORES, E RECURSOS SEMÂNTICO-GRAMATICAIIS

Fonte: Pomerantz (1984); Kakavá (1993; 2002); Rees-Miller (2000); Petraki (2005).

Entre os tipos de desacordo e os recursos semântico-gramaticais propostos pelos autores, alguns correspondem entre si, outros não. Considerando que o estabelecimento dos recursos em tais tipos foi determinado pela escolhas linguísticas e posição seqüencial na conversa – caso de Pomerantz – e no contexto de situação interacional – caso de Kakavá, Petraki e Rees-Miller –, sentimos a necessidade de uma sistematização dos recursos que são comuns entre os autores em tipos correspondentes, uma vez que são complementares e servirão de apoio para a nossa análise.

Para essa sistematização usamos como base os exemplos citados pelos autores e estabelecemos critérios relacionados: (a) à recorrência dos mesmos recursos de desacordo nos mesmos tipos estabelecidos pelos autores; (b) à posição seqüencial desses recursos na estrutura organizacional da conversa; (c) ao contexto de situação; e (d) às estratégias de polidez de Brown e Levinson (1987). Assim temos:

(a) os recursos linguísticos utilizados para realizar o desacordo fraco, de Pomerantz, correspondem aos recursos estruturantes do desacordo mitigado, de Kakavá e de Rees-Miller. Tais recursos são expressos por formas compensatórias de polidez positiva e negativa; concretizadas em segunda posição da sequência preferencial, não realizadas como movimentos iniciais, ou seja, não introduzem imediatamente o desacordo na interação. O Quadro 7 evidencia a possibilidade dessa correspondência;

Pomerantz (1987)	Kakavá (1993; 2002)	Rees-Miller (2000)
desacordo fraco	desacordo mitigado	desacordo mitigado
acordo + adversativa repetição reparos retardos prefácios	pré-acordos + desacordo repetição justificativa	comentários positivos + contraste acordos parciais adjuntos e operadores modais prefácios pronomes pessoais inclusivos humor

QUADRO 7 – DESACORDO FRACO E RECURSOS SEMÂNTICO-GRAMATICAIS

Fonte: Pomerantz (1987); Kakavá (1993; 2002); Rees-Miller (2000).

(b) os recursos linguísticos utilizados para realizar o desacordo forte, de Pomerantz, correspondem aos recursos estruturantes do desacordo forte, e forte mitigado de Kakavá, complementados por um dos recursos propostos por Petraki. Rees-Miller não estabelece o tipo ‘forte’ de desacordo, mas o ‘agravado’, que em termos lexicais e discursivos não se relacionam sinonimicamente com o tipo forte proposto pelas outras autoras. Os recursos de desacordo forte são expressos de forma direta, sem estratégias compensatórias de polidez e, em termos de organização seqüencial, são realizados, também, em segunda posição, como movimentos iniciais, isto é, introduzem imediatamente o desacordo na interação (POMERANTZ, 1987; KAKAVÁ, 1993; 2002). Ilustramos essa correspondência no Quadro 8;

Pomerantz (1987)	Kakavá (1993; 2002)	Kakavá (1993; 2002)	Petraki (2005)
desacordo forte	desacordo forte	desacordo forte mitigado	desacordo forte
avaliação negativa explícita	avaliação negativa com ou sem	resposta contrastiva com justificativas e/ou relatos	‘que’ + repetição parcial do enunciado

(não)	repetição	e acordos parciais	repetição contrastiva + pedido de confirmação
-------	-----------	--------------------	--

QUADRO 8 – DESACORDO FORTE E RECURSOS SEMÂNTICO-GRAMATICAIIS

Fonte: Pomerantz (1987); Kakavá (1993; 2002); Petraki (2005).

(c) a maioria dos recursos linguísticos utilizados para a realização do desacordo, observados por Petraki, e ressaltados por ela como complementares ao tipo de desacordo forte de Kakavá (1993; 2002), correspondem gramática e discursivamente com os propostos por Rees-Miller, como desacordo agravado. Os recursos de desacordo agravado são expressos de forma direta, sem estratégias de compensação, e em termos de estruturação preferencial, são realizados, também, em segunda posição; porém, diferentemente da posição dos outros tipos, o desacordo agravado ocorre em situações de desacordo já estabelecido (REES-MILLER, 200; PETRAKI, 2005). O Quadro 9 apresenta essa correspondência.

Rees-Miller (2001)	Petraki (2005)
desacordo agravado	desacordo: forte
questões retóricas intensificadores imperativo pronomes de informalidade vocabulário de acusação vocabulário de julgamento	questões retóricas perguntas com 'que' ou 'por quê' sarcasmo, ironia

QUADRO 9 – DESACORDO AGRAVADO E RECURSOS SEMÂNTICO-GRAMATICAIIS

Fonte: Rees- Miller (2000); Petraki (2005).

Feitas as correspondências, podemos estabelecer três tipos de desacordo: (a) **desacordo mitigado** – estruturado por prefácios, reparos, retardos, pré-acordo ou acordo parcial seguido de resposta adversativa (contrastiva) e/ou repetição, justificativas, contraste iniciado com adjuntos e operadores modais e/ou pronomes pessoais inclusivos e humor; (b) **desacordo forte** – estruturado por avaliação negativa explícita (não) com ou sem repetição do enunciado, resposta contrastiva seguida de justificativas e/ou relatos e acordos parciais, perguntas iniciadas com 'que' + repetição parcial do enunciado e repetição contrastiva com pedido de confirmação (*tag questions*); e (c) **desacordo agravado** – estruturado por questões retóricas, perguntas com 'que' ou 'por quê', intensificadores, imperativo, pronomes

de informalidade, vocabulário de acusação e de julgamento, sarcasmo e ironia.. Ressaltamos que não consideramos o tipo nem fraco nem forte, proposto por Rees-Miller (2000, p. 1094), por não constituir, conforme a autora, desacordo propriamente dito, mas recursos que respondem a informações pedidas.

O Quadro 10 sintetiza a nossa sistematização, apresentando os tipos de desacordo e seus respectivos recursos semântico-gramaticais. É essa sistematização que utilizaremos em nossa análise.

TIPOS DE DESACORDO E RECURSOS SEMÂNTICO-GRAMATICAIS
<u>Desacordo mitigado</u> : prefácios, reparos retardos, pré-acordo ou acordo parcial + resposta adversativa, pré-acordo ou acordo parcial + resposta contrastiva com repetição e/ou justificativas, contraste iniciado com adjuntos e operadores modais e/ou pronomes pessoais inclusivos e humor.
<u>Desacordo forte</u> : avaliação negativa explícita com ou sem repetição, resposta contrastiva seguida de justificativas e/ou relatos e acordos parciais, perguntas iniciadas com 'que' + repetição parcial do enunciado, repetição contrastiva com pedido de confirmação.
<u>Desacordo agravado</u> : questões retóricas, perguntas com 'que' ou 'por quê' intensificadores, imperativo, pronomes de informalidade, vocabulário de acusação, vocabulário de julgamento, sarcasmo, ironia.

QUADRO 10 – TIPOS DE DESACORDO E RECURSOS SEMÂNTICO-GRAMATICAIS

3.5 Stadler e os desacordos explícitos e implícitos

Stadler (2006) investiga o desacordo no comportamento de alemães e neozelandeses exibidos durante um programa de debate televisivo, a fim de verificar a (im)polidez por meio da multimodalidade. O autor analisa os aspectos verbais, não verbais e prosódicos para descrever como o desacordo é percebido pelos participantes, isto é, se uma ação é polida ou não. A investigação mostra que no aspecto verbal, os alemães têm a preferência para a realização de desacordos explícitos, produzidos de forma direta por diversos mecanismos intensificadores, sem preocupação com a preservação de face. Já os neozelandeses preferem a expressão de desacordos implícitos, realizados de forma indireta por meio de diversos mecanismos atenuadores de ameaça à face, isto é, com preocupação à preservação de face dos ouvintes.

Para Satdler (2006) desacordos **explícitos** são introduzidos por marcas de oposição e ocorrem quando o falante realiza seu enunciado de forma a comunicar claramente ao ouvinte a ação que está sendo produzida. Os principais recursos utilizados para tal realização são advérbios e adjetivos intensificadores, alertas, exclamações e interrogativas agressivas, repetições de enunciados e imperativos.

Por outro lado, os desacordos **implícitos** não são introduzidos por sinais explícitos de oposição, mas expressam dúvidas, questionamentos ou qualificações do enunciado anterior (STADLER, 2006). Para Stadler (2006), um desacordo implícito ocorre quando o significado literal não converge claramente para um desacordo e inferências são requeridas para a interpretação, sendo necessário que falante e ouvinte compartilhem os mesmos conhecimentos culturais (*cultural background*); além disso, algumas vezes, o desacordo implícito não estabelece conexões aparentes com o turno anterior na organização seqüencial da interação. Os principais recursos observados pelo autor são: pedidos de confirmação, entendimento e apoio (*tags questions*), atenuadores como *hedge*, verbos modais, prefácios, falsos iniciadores etc.

3.6 Recursos integrantes do desacordo

Alguns estudiosos da linguagem (e.g. FORD, 1994; 2000; HOLMES, 2000; KOSHIK, 2003; HEISLER et al., 2003) têm se concentrado em examinar alguns dos recursos – alguns deles aqui citados – que apresentam ambiguidade em suas funções discursivas em determinados contextos, precisamente naqueles em que o poder e a posição institucional são fatores expressivos. Julgamos pertinente explicitar esses estudos, pois também nos auxiliam no entendimento do desacordo e de sua forma de expressão. Apresentamos a função do porque e do contraste (FORD, 1994; 2000); das perguntas (KOSHIK, 2003), dos comentários metadiscursivos (HEISLER et al., 2003) e do humor (HOLMES, 2000).

3.6.1 A função do 'porque' e do 'contraste'

Ford (1994; 2004) estuda a função do porque e do contraste em contexto de uso que se estende desde a conversa espontânea até textos editados, mais planejados. Segundo a autora, a conjunção **porque** emerge, em geral, depois de relações retóricas de contraste e negação, ou mais genericamente, depois de proposições que vão contra as expectativas partilhadas.

Ela diz que os **contrastes**, a apresentação da incompatibilidade ou da oposição atendem a diferentes finalidades da interação. Assim, quando há algum contraste entre os interlocutores envolvidos em uma interação face a face, surge a necessidade de explicações ou soluções, em que o falante esclarece o contraste apresentando uma razão muito importante ou uma conseqüência para o fato.

A autora analisa tipos de combinação retóricas recorrentes e esperáveis, que compõem a maioria dos casos de contrastes: **contraste seguido de explicação**, e **contraste seguido de solução**. Esses contrastes podem ocorrer em situações muito variadas, podendo citar a ocorrência em falas mais planejadas, como aquelas dirigidas a um público ouvinte, ou ainda em uma parte de um turno mais longo de uma conversa informal, ou entre falantes em situação de desentendimento, como diz Firth (1993, apud FORD, 1994) ao definir a função de 'explicações' na interação:

Quando normas ou convenções são violadas, as pessoas que cometem as violações, em geral, explicam a si mesmas, como se fosse relevante para os outros. ... Para evitar críticas e/ou quebras na interação social, as pessoas se engajam em 'relatar práticas', voluntariamente, sendo convidadas a fornecer 'justificativas' ou 'desculpas' por suas ações inesperadas, desafiadoras, prejudiciais ou geralmente problemáticas situacionalmente. (FIRTH, 1993, p. 1, grifos do autor).²³

²³ When norms or conventions are violated, the persons committing the violations routinely 'explain themselves' to the relevant other. ...[I]n order to avoid opprobrium and/or fractured social interaction, people engage in 'accounting practices', volunteering or being called upon to provide 'justifications' or 'excuses' for their situationally unexpected, disaffiliative, harmful, or generally problematic actions (FIRTH, 1993, p. 1).

Contudo, segundo Ford há casos de existência de contrastes sem explicações ou soluções, que funcionam perfeitamente bem sozinhos e não são tratados como algo não-resolvido.

Em alguns desses casos – ordens de autoridade, correção, falas específicas – certas ações parecem exercer uma força de atuação, pelo menos em parte, pela ausência de mudanças voltadas para explicação e solução. Neste caso, os contrastes podem ainda ser associados a explicações e soluções, mas o falante pode indicar a autoridade da qual está falando, por produzir estrategicamente um contraste não-elaborado, ou pode apresentar uma interpretação da existência de um problema como uma reclamação, ao oferecer uma posição de simpatia ao invés de um impulso de remediação.

3.6.2 *A função das perguntas*

Koshik (2003) estuda especificamente a função da “**pergunta qu-**” em ambientes institucionais e mostra como esse tipo passa a ser ouvido como um **desafio** ao enunciado anterior, servindo para desafiar a base de uma ação feita ou do direito de fazê-la.

De acordo com a autora, essas “perguntas qu-” são ouvidas como desafios por dois motivos: (a) por causa de sua posição seqüencial – as questões ocorrem em um meio já estabelecido de desacordo, acusação, reclamação entre outros, em que desafiar é uma reação próxima, apropriada seqüencialmente; e (b) pelo fato de expressarem uma postura epistêmica forte do questionador, especificamente, uma afirmação negativa. A postura epistêmica expressada é aquela negativa correspondente a ‘quando eu fiz isso?’, equivalente à afirmativa ‘eu nunca fiz isso’.

Segundo Koshik, embora enunciados tipo “pergunta qu-” sejam formatados gramaticalmente para fazer perguntas, eles não são designados para receber respostas relevantes, nem são enunciados tratados por destinatários como questões ‘procuradoras de informação’, mas são tratados tanto por falantes quanto por destinatários como desafios a um enunciado anterior. As “perguntas qu-” são capazes de fazer desafios porque, ao invés de perguntarem por uma nova informação, elas são usadas para expressarem uma afirmação negativa. Os enunciados são designados como pedidos de motivos por uma ação ou afirmação

feita anteriormente, mas ao expressar uma afirmação negativa, esses enunciados sugerem que não existem motivos adequados e, portanto, que não existem bases para a afirmação ou ação.

A autora ressalta que “perguntas qu-” usadas para expressar afirmações negativas podem também refletir normas e papéis institucionais e realizar metas por meio de práticas de fala que não são em si mesmas, específicas institucionalmente, bem como servir aos mais diversos objetivos institucionais.

3.6.3 *A função dos comentários metadiscursivos*

Heisler et al. (2003) analisam o uso de **comentários metadiscursivos**, que têm efeito avaliativo no que foi dito ou no que está para ser dito, e as relações desses comentários com o trabalho de face na interação conversacional. Conforme os autores, comentários metadiscursivos servem para direcionar a interpretação de um enunciado ao qual eles se referem. Eles permitem aos falantes caracterizarem seu próprio discurso para tornar explícito o status que eles desejam atribuir ao que expressam. Os comentários podem atuar nos níveis **interacional**, **textual** e **emocional**.

No nível **interacional**, os comentários metadiscursivos atraem a atenção do interlocutor para a importância do enunciado, sem qualificá-lo de alguma maneira. Segundo os autores, ao prefaciá-la com enunciados do tipo ‘Eu vou te dizer uma coisa’, o falante chama a atenção do interlocutor para o fato de que algo será dito e lhe permite se preparar para sua recepção.

No nível **textual**, os comentários metadiscursivos atraem a atenção do interlocutor para a relação que o falante deseja estabelecer entre o objetivo do enunciado e outro elemento da conversa. Ele faz isso ao prefaciá-la com comentários do tipo ‘Eu estou te dizendo isso por que...’. Ao fazer essa escolha, o falante apresenta a relevância do que foi dito anteriormente. Outro exemplo é continuar um item anterior de fala com enunciados do tipo ‘nós podemos dizer que...’. Com essa escolha, o falante apresenta a próxima fala como uma conclusão da fala precedente.

Já no nível **emocional**, os comentários metadiscursivos atraem a atenção do interlocutor para uma fala particular, qualificando-a de maneira a dar proeminência a

uma emoção ou a uma impressão relacionada ao seu discurso. Segundo os autores, ao prefaciá-la com enunciados do tipo 'É triste dizer isso', o falante antecipa e torna explícita uma avaliação negativa de sua fala, baseado no seu potencial de evocar um sentimento de tristeza, lástima ou arrependimento. Nesse nível, os comentários são denominados pelos autores de 'comentários metadiscursivos de avaliação'.

Heisler et al. (2003) ressaltam que, embora os três níveis sejam frequentemente sobrepostos, um nível é mais proeminente que o outro. Por exemplo, além do comentário metadiscursivo de avaliação atuar no nível interacional, ele adiciona uma dimensão emocional, que não é encontrada no comentário metadiscursivo interacional estritamente. Essa classificação resulta de um 'valor adicionado' em vez de um valor só. Os autores também pontuam que somente os comentários metadiscursivos de avaliação são caracterizados pelas dimensões proléptica e diafônica, que se tornam aparentes quando consideramos que será possível, em princípio, para o interlocutor formular a avaliação que foi expressa pelo falante. Essa possibilidade deriva do fato de que as avaliações que são feitas explicitamente nos comentários metadiscursivos são baseadas em representações sociais, tais como atitude, valores e crenças, que são reconhecidas e potencialmente sancionadas pelos membros de uma mesma comunidade sócio-cultural.

Baseados na noção de 'face' (GOFFMAN, 1967), Heisler et al. (2003) relacionam os comentários metadiscursivos de avaliação com o trabalho de face na interação. Seguindo Goffman (1967), eles afirmam que, na interação verbal, os falantes fazem mais do que apenas comunicar conteúdos proposicionais: eles também dizem coisas importantes sobre si mesmos, apresentam-se e auto-representam para aqueles com quem interagem. Assim, ao usar comentários metadiscursivos de avaliação, os falantes admitem a responsabilidade pelo conteúdo de seus enunciados, mostrando durante todo o tempo, que eles mesmos não deveriam ser prejudicados por um julgamento que possa se originar de sua própria fala. Os autores discutem três aspectos desses comentários que podem afetar diretamente a imagem que os falantes constroem de si mesmos na conversa: a) o tipo de qualificador; b) o tipo de ameaça à face e c) a posição do comentário no discurso do falante.

Ao discutirem o tipo de qualificador, os autores distinguem dois tipos gerais de qualificadores discursivos: (i) aqueles que evocam o caráter incomum do que é expresso – o falante insere em seu discurso a idéia do que é incomum ou inesperado com relação às normas sociais implícitas; e (ii) aqueles que evocam emoções ou julgamentos por parte do interlocutor. Eles podem ser realizados por adjetivos, tais como bizarro, estranho, ridículo, estúpido ou qualquer outra forma gramatical (e.g. ‘Eu não quero me gabar, mas...’).

Quanto ao tipo de ameaça, os autores também identificam dois tipos de comentários metadiscursivos que ameaçam a face: (i) aqueles que julgam negativamente os valores éticos, morais e psicológicos da auto-imagem do falante; e (ii) aqueles comentários que fazem objeções ao que é expresso no discurso em si mesmo, por parte do interlocutor; por exemplo, ao apresentar um argumento fraco para propor a discussão de um tema, o falante pode receber recusa ou rejeição, por parte do grupo, em discutir o tema proposto. Segundo os autores, a ameaça está no status questionável do assunto a ser discutido.

Em relação à posição do comentário no discurso do falante, Heisler et al. (2003) afirmam que os comentários metadiscursivos podem ocupar duas posições: (a) prospectiva – prefaciando a fala; e (b) retrospectiva – seguindo a fala que é avaliada. Essas posições são realizadas por qualquer início ou segmento de fala.

Outro ponto para o qual os autores chamam a atenção é que, embora o protótipo dos comentários metadiscursivos seja o de conter alguma forma do processo verbal ‘dizer’, existem ocorrências de construção de comentário metadiscursivo sem a forma verbal (ou tampouco com qualquer verbo de fala que torna o ato de dizer mais preciso. Assim, quando o verbo não é enunciado, o comentário metadiscursivo, principalmente os avaliativos, não incorrem no risco de mudar a essência da fala ou a natureza das relações entre os comentários e o enunciado avaliado. Isso porque, segundo eles, não é necessário explicitar o que está sendo chamado à atenção para realizar o ato ilocucionário em questão. Assim, quando alguma forma do verbo não é dita, ela está implícita.

3.6.4 A função do humor

Considera-se, em geral, que o **humor** deva ser divertido, mas Holmes (2000) admite que ele pode também servir a uma série de funções mais complexas no ambiente de trabalho e, principalmente, em encontros em que a relação de poder entre os participantes é desigual.

Holmes diz que o humor pode expressar afeto positivo na interação, como também facilitar ou "licenciar" intenções comunicativas interpessoais negativas. Segundo a autora, o humor pode expressar afeto positivo ao criar e manter o coleguismo e pode atenuar atos ameaçadores da face, tais como ordens e atos de fala de afetividade negativa, como críticas e insultos, tornando-se um meio dinâmico de expressar e construir solidariedade e uma estratégia efetiva para reduzir ofensas potenciais. Em todas essas funções, o humor contribui para a coesão social da interação, pois é sensitivamente orientado para as necessidades de face dos participantes. No entanto, Holmes diz que na interação em que o poder relativo é particularmente saliente, o modo como o humor funciona na construção e na negociação de relações é em geral mais complexo.

O humor pode ser usado pelo poderoso para manter a autoridade e o controle enquanto continua a parecer colega; pode ser usado como instrumento discursivo de repressão, escondendo estruturas de relações de autoridade e poder envolvidos para ganhar a aceitação do interlocutor, tornando-se um meio de encaixar proposições de risco ou inaceitáveis em enunciados superficialmente inócuos. Neste caso, o humor funciona estrategicamente, codificando diretivos ou críticas em forma mais aceitável; é assim especialmente útil no gerenciamento de relações desiguais no trabalho.

O humor pode ser usado pelos subordinados como um instrumento discursivo de crítica, funcionando para facilitar o desafio às necessidades positiva e negativa de face do interlocutor. Neste caso, o humor fornece uma forma aceitável para o desafio ao *status quo*, questionando a validade ou rigor das afirmações de um superior, por exemplo, ou vestindo um ataque insultuoso à face positiva do superior com uma pretensa brincadeira. O humor permite ao subordinado encaixar um desafio, crítica ou insulto numa forma socialmente aceitável, o que torna o intento comunicativo negativo menos fácil para desafiar.

A autora ressalta, porém que as funções predominantes do humor podem variar de acordo com muitos fatores, incluindo o tipo de interação e de contexto. O poder do humor está na sua flexibilidade para essas variações, podendo funcionar como um *bouquet*, como um escudo, como um manto ou como uma arma incisiva na armadura do oprimido.

Hay (2000) também analisa as funções do humor na interação entre dezoito grupos de jovens amigos, constituídos por rapazes e moças. O estudo mostra que o humor é usado na interação, para desempenhar três funções principais: para criar ou manter solidariedade com o grupo ou com membros do grupo, construindo posição de respeito, *de status*; para exercer poder, reforçando ou introduzindo normas e valores e controlando comportamentos; e para expressar questões psicológicas, defendendo, protegendo a face e enfrentando problemas que surgem no curso da interação ou outros relacionados à vida pessoal.

Em consonância com as postulações dos autores de que a motivação e as dinâmicas do uso desses tipos de ato estão entrelaçadas à situação, à natureza das relações entre os participantes e à auto-apresentação dos falantes na interação, o intuito de analisar a função do porque e do contraste, das perguntas, dos comentários metadiscursivos e do humor expressos pelos participantes, é mostrar o que está envolvido nesse tipo de comunicação linguística, ou seja, quais as intenções dos participantes ao escolher esses atos e por que eles são realizados.

3.7 Desacordo e a sua posição seqüencial na conversa

Atrelada à questão preferencial está a **posição seqüencial** dos recursos utilizados para realizar o desacordo. Os estudos citados não são consensuais no que diz respeito à seqüência do desacordo, isto é, nem todos concordam que o desacordo geralmente é realizado na segunda parte do par adjacente e encerrado em apenas dois turnos de modo que, após a sinalização de uma convergência no terceiro turno seqüencial, os participantes se engajem em outra ação. Ainda, após um turno discordante, o falante do turno inicial, no terceiro turno da seqüência, pode deixar passar a discordância – não produzindo uma resposta por não ter ouvido ou por fingir não ter ouvido o segundo turno – ou pode transformar a oposição em uma brincadeira, ou ainda, concordar com o segundo turno, produzindo uma risada em

seguida ao turno discordante (POMERANTZ, 1987; GRUBER, 1998; 2001; MUNTIGL; TURNBULL, 1998; PETRAKI, 2005).

Gruber (1998), ao estudar a posição seqüencial e a estrutura interna de desacordos em episódios de conflito, diz que a organização típica compreende **três** movimentos seqüenciais, que reproduzimos no Esquema 1:

	1	A:	Asserção
	2	B:	'Contra-asserção (desacordo com o falante A)
→	3	A:	'Contra-asserção com B (desacordo com B e possível insistência sobre 1)' ²⁴

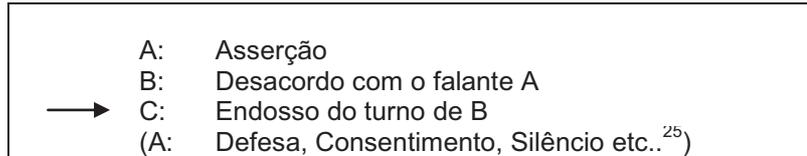
Esquema 1- Sequência de desacordo.
Fonte: Gruber (1998).

Entretanto, outra possibilidade discutida por Jacobs e Jackson (1982) e Coulter (1990) é a de que a discordância se prolongue para além dos **dois turnos** iniciais, isto é, os participantes podem insistir seqüencialmente no desacordo, construindo uma seqüência de discordância expandida ou, como preferem alguns autores, uma seqüência de argumentação/discussão, em caso de debate, por exemplo. Nesse caso, cada parte apresenta argumentos, ao longo de vários turnos, na tentativa de convencer a outra parte ou, pelo menos, de fazê-la ceder de sua posição. No entanto, a passagem de uma mera oposição – entre o primeiro e o segundo turnos – para uma discussão mais prolongada, estendendo-se além do terceiro turno, depende de como o participante que teve seu turno discordado trate o turno discordante: ele mesmo pode considerar seu turno inicial como questionável, opondo-se a ele, o que conduz o investimento dos participantes numa crescente oposição. Reproduzimos essa seqüência como apresentada por Coulter (1990), no Esquema 2:

24

	1	A:	'Statement'
	2	B:	'Counterstatement' (i.e. disagreement with A)
	3	A:	'Counterstatement' to B (i.e. disagreement with B, and possibly insisting on 1)

Esquema 1- Sequência de desacordo.
Fonte: Gruber (1998, p. 1822).



Esquema 2 - Sequência expandida de desacordo
Fonte: Coulter (1990)

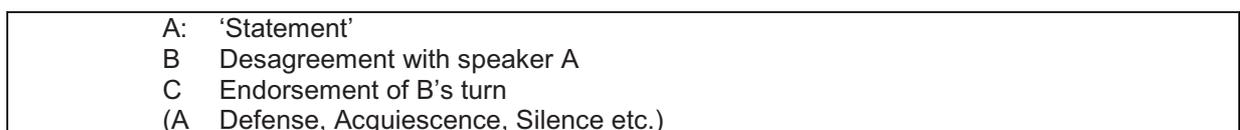
Os autores citados parecem convergir para o entendimento de que, no caso de sequências de discordância expandida, não basta observar se um turno se opõe ao anterior; é central, na verdade, a atenção ao terceiro turno na seqüência, em que o falante do primeiro turno evidencia sua disposição de levar adiante o debate ou não.

Ao estudar a orientação estratégica de sequências de conflitos verbais, Gruber (2001) diz que a organização da fala em sequências de conflito pode ser percebida, geralmente, pela mudança na estrutura de preferência, que faz com que a discordância seja estruturalmente não-marcada, isto é, a resposta não é a esperada pelo ouvinte; e pela mudança no sistema de tomada de turno, com um aumento do número de interrupções e de trechos de falas simultâneas.

Ainda, de acordo com Gruber, nas sequências de conflito, as discordâncias nem sempre são realizadas nos lugares relevantes de transição, mas em um ponto do turno onde a proposição proferida parece ser de fácil contra-argumentação. Ele denomina esse ponto de 'ponto relevante de discordância': o oponente inicia seu contra-argumento imediatamente depois do ponto relevante de discordância ter sido fornecido pelo falante corrente, isto é, em pontos estratégicos, nos quais os interactantes acreditam que o seu oponente proferiu um argumento facilmente rebatível e orientam-se para um rápido contra-ataque.

Essas características, segundo o autor, não são o "resultado" de uma disputa entre os oponentes, mas indicam aos interlocutores que uma disputa está acontecendo. São recursos interacionais que demonstram o surgimento de

25



Esquema 2 - Sequência expandida de desacordo
Fonte: Coulter (1990)

discordância entre as partes e que esta discordância não será resolvida dentro de uma única seqüência. Nesses casos, segundo o autor, cada parte quer fazer com que o outro reconheça suas próprias crenças ou experiências como sendo superiores às dos outros.

Neste capítulo, apresentamos os estudos sobre desacordo, que são pontos de partida para o nosso trabalho: resenhamos os estudos de Pomerantz (1984), Rees-Miller (2000), Kakavá (2002) e Petraki (2005) que se voltam tanto para a investigação do desacordo em termos de ocorrência na seqüência organizacional da conversa, quanto de classificação em tipos de desacordo com base nos recursos semântico-gramaticais utilizados para a sua expressão; a função de alguns recursos integrantes do desacordo (FORD, 1994; 2000; HOLMES, 2000; HEISLER et al., 2003; KOSHIK, 2003) e os estudos de Coulter (1990) e de Gruber (1998) que se preocupam principalmente com a organização do desacordo na seqüência da conversa.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo, descrevemos os procedimentos metodológicos adotados no tratamento e na análise dos dados. Inicialmente caracterizamos a pesquisa e justificamos a escolha da metodologia; em seguida, apresentamos o universo onde a pesquisa foi realizada, descrevemos os dados, os participantes e damos informações sobre a coleta, a transcrição, a identificação e a segmentação dos assuntos tratados na reunião. Finalmente, explicitamos os procedimentos analíticos, descrevendo as etapas e, simultaneamente, a contribuição das abordagens interdisciplinares utilizadas no estudo.

4.1 A caracterização da pesquisa e a escolha da metodologia

As pesquisas em Linguística Aplicada operaram, a princípio, com métodos de pesquisa de natureza positivista, entendendo que a produção do conhecimento nas Ciências Sociais deveria se construir nos moldes das Ciências Naturais, isto é, sob o controle de variáveis específicas que garantiriam a validade interna e externa da investigação para demonstrar relações de causa e efeito por meio da aplicação de testes de significância estatística (MOITA LOPES, 1994). Assim, a investigação centrava-se no produto final do usuário sem considerar o seu papel nesse processo.

Este estudo, no entanto, caracteriza-se como uma análise qualitativa com tratamento interpretativo. Para Duff (2002) a abordagem qualitativa é caracterizada por uma orientação humanística, uma ontologia de realidades múltiplas e uma epistemologia não objetiva, cujos direcionamentos possibilitam o uso de pressupostos teórico-metodológicos interdisciplinares, além de permitir uma combinação com orientações quantitativas. Para Moita Lopes (2001) a análise interpretativa é um procedimento que tem encontrando grande respaldo e preferência por parte dos pesquisadores em Linguística Aplicada, por entenderem o modelo como revelador de um conhecimento que não está ao alcance da tradição positivista de pesquisa, por basear-se em perspectivas fenomenológicas, hermenêuticas e interacionistas.

A análise interpretativa preocupa-se com os aspectos processuais do mundo social, com o universo dos significados: motivos, aspirações, crenças, valores e

atitudes (DESLANDES, 1999) que, por meio da linguagem, são construídos pelo homem, que interpreta e re-interpreta o mundo a sua volta, fazendo assim, com que não haja uma realidade única, mas várias realidades, como diz Hughes (1990, p. 96): “.... diferentemente dos fenômenos físicos os atores sociais atribuem significados a si mesmos, aos outros e aos contextos sociais em que vivem.”

Sendo a linguagem determinante central do fato social e também um modo particular de organizar a experiência humana, ela se torna o meio apropriado de se ter acesso a sua compreensão através da consideração de várias subjetividades /interpretações, pois “o significado não é resultado da intenção individual, mas de inteligibilidade interindividual” (MOITA LOPES, 1994, p. 331).

A análise interpretativa, portanto, é o procedimento metodológico que permite interpretar os múltiplos significados que constituem as realidades. Assim, a investigação, não só nesta pesquisa, mas também em qualquer outra inserida nas Ciências Sociais, precisa de dar conta da pluralidade de vozes dos participantes em ação no mundo e reconhecer que isso envolve questões relativas a poder, ideologia, história e subjetividade.

O fato de seu foco ser colocado sobre os aspectos processuais do mundo social justifica a escolha da metodologia, pois o objeto de investigação desta pesquisa é justamente o uso processual da linguagem: realidade que é constituída pelos usuários que, ao interagirem uns com os outros, constroem, destroem e reconstroem o mundo a sua volta. Em outras palavras, a investigação centra-se nas práticas de linguagem, na dinâmica da interação face a face, baseada na crença de que não existe um significado único no contexto social, mas a construção de significados pelos participantes.

4.2 O universo da pesquisa

O universo da pesquisa foi uma empresa imobiliária brasileira, sediada num bairro de classe média, na zona oeste de São Paulo e foi descrito pela pesquisadora Bressane (2000), que estudou a construção da identidade da empresa, numa ocasião de transformação. A coleta dos dados foi feita no momento em que a empresa deixou de ser franqueada, para tornar-se independente. “Era um momento de mudança, de adequação ao novo status, de construção de uma nova identidade

e de busca de uma imagem que representasse essa transformação” (BRESSANE, 2000, p. 53).

Segundo Bressane (2000), embora a empresa imobiliária tivesse um perfil e dimensões de uma empresa pequena de bairro, tinha um poder na mídia muito maior do que o de uma empresa do mesmo porte teria, pois contava com o respaldo trazido pelo nome da franqueadora – uma grande empresa reconhecida no mercado de imóveis. Se isso, por um lado, aumentou suas chances de competitividade, por outro, a jogou no mercado, ao lado de grandes empresas, sem estar preparada para competir em igualdade de condições, pois não tinha mais os mesmos recursos para manter o status que adquirira. Com a marca forte que tinha subjacente, seu objetivo era ter uma imagem diferenciada daquela estereotipada das outras imobiliárias: queria ser reconhecida como uma imobiliária que atendesse o cliente, com qualidade total. Apostava na qualidade, como sobrevivência entre tantas outras imobiliárias vizinhas. Essa mudança influenciou a estrutura de organização interna da empresa, que passou a ter menos cargos hierárquicos definidos: o diretor, acima dos corretores e este grupo acima dos funcionários.

Conforme as anotações de Bressane (2000), os corretores não mantinham vínculo empregatício com a empresa. Isso acontecia, também, na maioria das imobiliárias que atuavam em São Paulo. Eles eram trabalhadores autônomos e não recebiam nenhum tipo de remuneração que não fosse advindo de comissões (percentuais sobre venda, indicação de imóvel ou de cliente, avaliação etc.), nem mesmo ajuda de custo. A empresa oferecia, em troca, o suporte de um escritório organizado, com espaço na mídia, aparato jurídico integral e contatos com instituições de crédito, construtoras, investidores, etc. No cotidiano da imobiliária, os participantes atendiam a todos os clientes (vendedores e compradores) e registravam os dados dos imóveis (valor, clientes potenciais, localização etc.) no banco de imóveis da empresa. Além desses serviços, eles deveriam ainda ter um número de captações (imóveis trazidos para a imobiliária) a ser atingido por mês. Todas essas funções eram documentadas e controladas pela empresa em todas as etapas, inclusive na elaboração de contrato e no encaminhamento das discussões entre as partes, até que o negócio fosse concluído, e na feitura de estatísticas mensais de desempenho dos corretores. Os únicos funcionários remunerados da imobiliária eram os de apoio administrativo e de serviços: uma secretária, duas

receptionistas, um *office-boy*, que também fazia serviços internos, uma telefonista, contratada temporariamente, e uma faxineira.

4.3 Os dados

Os dados desta pesquisa constituem-se de 1043 interlocuções ocorridas em uma reunião de trabalho, realizada numa empresa imobiliária brasileira, sediada num bairro de classe média, na zona oeste de São Paulo e estão disponíveis no banco de dados do Projeto DIRECT²⁶.

4.4 Os participantes

A imobiliária onde ocorreu a reunião é uma empresa caracterizada por uma sociedade. Ela tem como sócios um arquiteto, um engenheiro e um administrador de empresas, que embora tenham trabalhado anteriormente numa construtora, nunca foram corretores de imóveis antes. Apenas um deles tem atuação dentro da empresa como diretor administrativo: é o participante M, 43 anos e administrador de empresas. É ele quem coordena a reunião.

Os corretores são sete, autônomos, dos quais seis estiveram presentes durante toda a reunião: I, 53, economista, antigo funcionário da firma; R, 35, publicitário, irmão de um dos proprietários e antigo funcionário da empresa; MT, 40, instrução secundária, com experiência no ramo; A, 50, advogado, funcionário com pouco tempo na empresa; S, 40, arquiteta, com pouco tempo de casa; T, 36, instrução secundária, muito tempo na empresa e na profissão; e P, 42, instrução secundária e muito tempo de casa. P fez uma rápida passagem pela sala de reunião, mas está sendo considerado porque vem dele o reinício de um desacordo.

²⁶ DIRECT - Em direção à linguagem dos negócios. Projeto desenvolvido na PUC – SP.

4.5 A coleta e a transcrição dos dados

A coleta foi feita pela pesquisadora Bressane (2000) que, em trabalho anterior, estudou a construção da identidade da empresa, numa ocasião de transformação, como mencionado anteriormente.

Conforme Bressane (2000), a coleta foi feita por meio de gravação em áudio com duração equivalente a uma hora e meia – tempo da reunião – e realizada com a permissão do diretor, sem que os participantes soubessem antecipadamente, para que a naturalidade fosse preservada ao máximo. Mesmo a presença da pesquisadora, segundo ela, não foi sentida com estranheza, pelo fato de já ter trabalhado como corretora na imobiliária.

A transcrição das interlocuções ocorridas na reunião foi feita também pela pesquisadora, que anotou dados de contextos e interferências pragmáticas que não teriam sido possíveis perceber se não tivessem sido presenciados e seguiu as convenções estabelecidas pelo DIRECT, cujo critério é preparar textos para que possam ser transformados em arquivos compatíveis com os softwares mais usados para análise linguística. Essas convenções (expostas na reprodução do corpus e em Apêndice) se preocupam em preservar as grafias corretas das palavras, sem marcas de pronúncia – a não ser o registro das formas que se cristalizaram como marcadores conversacionais ou *tags* (né, tá etc.); em numerar e dividir os turnos; e em indicar pausa, marcas de entonação, sobreposição, interrupção, digressão e silêncio, alongamento de vogais, ênfase entre outros aspectos próprios da oralidade.

4.6 A identificação e a segmentação dos assuntos da reunião

A identificação dos assuntos tratados na reunião foi feita pela pesquisadora Bressane (2000), que utilizou o programa *WordSmith Tools*²⁷ para identificar e

²⁷ O *WordSmith Tools* é um programa desenvolvido por Mike Scott e publicado pela Oxford University Press há pelo menos seis anos (desde o lançamento em pequena escala de seus protótipos) (BERBER SARDINHA, 2004). Elaborado como um instrumento destinado à análise de grandes quantidades de textos, o programa tem sido muito utilizado por pesquisadores da linguagem (BERBER SARDINHA, 1993; COLLINS; SCOTT, 1996; RAMOS, 1997; SANTOS, 2002, entre outros), pois, segundo Berber Sardinha, o programa coloca à disposição do analista uma série de recursos que são extremamente úteis e poderosos na análise de vários aspectos da linguagem como a composição lexical, a temática de textos selecionados e a organização retórica e composicional de gêneros discursivos (BERBER SARDINHA, 2004, p. 86).

segmentar os assuntos tratados na reunião. O trabalho que nos coube foi o de revisão dos aspectos macroestruturais da interação, baseado nas orientações tradicionais da AC. Conferimos:

- (a) os tópicos tratados na reunião;
- (b) os turnos indicativos de aberturas, fechamentos e retomadas de tópicos e os responsáveis pela abertura e fechamento dos tópicos;
- (c) os turnos indicativos de digressões nos tópicos e os seus responsáveis;
- (d) os turnos indicativos de inserções de subtópicos e o(s) participante(s) responsável(eis);
- (e) os turnos indicativos de retomadas dos tópicos interrompidos e o(s) responsável(eis) pelas retomadas dos tópicos interrompidos.

Após concordarmos com a identificação e segmentação feita, acrescentamos a verificação da projetabilidade e da contingência, aspectos somente examinados por análise interpretativa dos dados, permitindo-nos entender como os participantes entendem e respondem um ao outro em seus turnos de fala durante a interação e, a partir daí, estabelecer as sequências de ações que eram geradas.

A propósito, tópico é entendido aqui conforme o entendem Brown e Yule (1983) como

aquilo acerca do que se está falando numa determinada situação de comunicação oral. Ele é, antes de tudo, uma questão de conteúdo, estando na dependência de um processo colaborativo que envolve os participantes na interação (BROWN; YULE, 1983, p. 73).

Os procedimentos, nesta etapa, confirmaram uma interação com mil e quarenta e três turnos (T), seis tópicos (T), oito subtópicos (St), oito retomadas (R) e uma digressão (D), os quais descrevemos a seguir, pois, embora não sejam o foco de nosso estudo, dependemos desse conhecimento para analisar em que ponto da interação ocorrem os desacordos, fornecendo subsídios para respondermos a nossa primeira pergunta de pesquisa.

O tópico 1 (T1) é o que inicia a reunião e trata do layout para o novo cartão da imobiliária, assunto evidenciado pelas palavras-chave cartão/CRECI/consultor. Foi aberto e encerrado por M, tendo como marca de abertura “os cartões” (turno 01) e como marca de fecho “Ok, cartão aqui está resolvido” (turno 94).

O tópico 2 (T2) trata do retorno, em número de clientes, que os anúncios trouxeram durante o mês para a imobiliária, evidenciado pelas palavras-chave anúncios/chamados/ sábado. Tem como marcas de abertura “Bem anúncios” (turno 94), e de fecho “Bom então, anúncio aqui está decidido” (turno 346), feitas por M. No tópico há a inserção de dois subtópicos, retomados por M com “Anúncios, Jornal Y” (turno 150) e “Vamos fazer então...” (turno 260).

O tópico 3 (T3) trata das indicações de clientes e do retorno mensal que esses clientes trouxeram em termos de atendimento para a empresa imobiliária. As palavras-chave que comprovam o assunto são: indicação/chamado/imóvel. É aberto e fechado por M, cujas marcas são; “Só pra mostrar uma coisa” (turno 347) e “vou marcar aí” (turno 437). Com a inserção de um subtópico, há a retomada por M com “Só pra, ó...” (turno 403).

O tópico 4 (T4) gira em torno do atendimento geral da imobiliária em termos de retorno dado durante o mês. Tem como palavras-chave atendimento/cliente/retorno. É aberto por M com “bom, nós fizemos” (turno 438) e ficou inconcluso, devido a quatro inserções de subtópicos, que direcionaram a passagem para o próximo tópico. M faz duas retomadas: a primeira com “Bom, nessa última semana...” (turno 447), e a segunda com “Nesta semana...” (turno 456).

O tópico 5 (T5) trata da captação de imóveis, assunto ratificado pelas palavras-chave imóveis/ prédio/captação. É aberto por M com “Bom, gente” (turno 618) e também ficou inconcluso, por ter sido interrompido três vezes pelo mesmo subtópico. M faz retomadas com “E aí, o que vai faltar?” (turno 652) e com “Ok, porque ele sabe fazer sozinho...” (turno 723).

O tópico 6 (T6) trata de assuntos específicos do trabalho do participante e da filosofia da empresa. As palavras-chaves são: documentação/ contrato/proposta. Tem como marcas de abertura “Então é uma experiência” (turno 780) e de fecho “Então apesar de toda essa correria...” (turno 1043), feitas por M. Esse tópico sofre inserções de dois subtópicos e uma digressão. A retomada é feita com o encerramento da digressão por M, com “É, bom gente, que mais?” (turno 1016).

As inserções dos subtópicos envolveram assuntos diversos. O subtópico 1 (St1) trata de retorno, em números de chamadas telefônicas, que as placas trouxeram para a imobiliária. Tem como palavras-chave placas/chamadas/dar. É inserido duas vezes: a primeira por M, no tópico 2, com a marca de abertura “Placa é aqui” (turno 94). A segunda, pelo participante R, no tópico 4, com abertura “É só aquela minha” (turno 448).

O Subtópico 2 (St2) trata de comparações entre imobiliárias concorrentes, em termos de filosofia de trabalho, como indicam as palavras-chave imobiliária X/ imobiliária Y/ corretor. Essa inserção teve duas ocorrências: a primeira no tópico 2, com marca de abertura do participante Mt “Na verdade está fazendo...” (turno 189); a segunda no tópico 3, com abertura e fecho também de Mt, com “Ontem eu fui falar...” e “Resultado de a gente ter a matrícula...” (turnos 350 e 402, respectivamente).

O subtópico 3 (St3) gira em torno de índices de vendas no mês, como pode ser visto nas palavras-chave fevereiro/vende/mês. Com apenas uma ocorrência, é inserido por M, no tópico 2, sendo marcado pela abertura “Vou entrar nesse assunto” (turno 326) e fecho do participante I, marcado por “O pessoal compra no natal, depois é férias” (turno 340).

O subtópico 4 (St4) introduz questões relativas à administração, evidenciado pelas palavras-chave imóveis/baixar/telemarketing. É o subtópico mais recorrente, pois há cinco ocorrências, sendo a primeira feita pela abertura “Uma coisa que eu queria” (turno 341) e pelo fecho “As informações estão todas montadas...” (turno 345), ambos por M. A segunda ocorrência está no tópico 3 com abertura e fechamento também feitos por M e marcados por “Bom, esses números...” (turno 438) e “Olhar em relação ao passado” (turno 446). A terceira, a quarta e a quinta inserção aparecem, alternadamente, no tópico 5: a terceira tem como abertura “Como é que isso vai funcionar?” (turno 644) e como fecho “Ter o banco de dados...” (turno 651), realizados por M; a quarta é marcada por M com a abertura “Deixa eu fazer uma pergunta” (turno 519) e o fecho do participante I, com “Segunda-feira?” (turno 722); a quinta e última também é aberta por M, com “Deixa eu só dizer uma coisa” (turno 738) e com fecho de I, “Lógico que é válido” (turno 779).

O subtópico 5 (St5) tem uma ocorrência no tópico 4 e trata de considerações a respeito da qualidade de clientes indicados por participantes externos, como fica evidenciado pelas palavras-chave devagar/cliente/complicado. É inserido por Mt com

a abertura “Olha, uma coisa é certa” (turno 457) e fecho do participante R, “Dá vontade de dar um tiro, viu” (turno 497).

O subtópico 6 (St6) discute a qualidade das listas de clientes repassadas por M, aos corretores. As palavras-chave encontradas são CR/BR/cliente.²⁸ É aberto e fechado por M com as marcas “Daquela lista...” (turno 498) e “do CR, o CR” (turno 617).

O subtópico 7 (St7) diz respeito a um relato de ganho de uma causa jurídica, evidenciado pelas palavras-chave sinal/certidão/contrato. Sua ocorrência está no tópico 6 com abertura e fechamento de M, por meio das marcas “Aliás, acho que isso...” (turno 780) e “É melhor do que ficar em proposta...” (turno 816).

O último subtópico (St8) gira em torno de um relato de fechamento de contrato durante uma negociação, o que justifica as palavras-chave encontradas cara/documentação/partes.²⁹ Sua ocorrência está no tópico 6, com abertura de M “Por falar em proposta e...” (turno 816) e com fecho de R, “Mas isso acaba repercutindo” (turno 995).

A digressão (D1) gira em torno de questões alheias à discussão, como ratificam as palavras-chave político X/assessor/político Y. Sua ocorrência se encontra no tópico 6, com abertura “Esse negócio do político X” (turno 997) e fecho “É, já criaram um vínculo, né”, (turno 1015), ambos realizados pelo participante I.

As retomadas são feitas pelo participante M ora para dar continuidade ao tópico (T2, T3 e T5) ora para tentar o fechamento do subtópico (St2: 1ª). A retomada após a digressão no tópico 6 foi feita com abertura de um possível próximo tópico com o enunciado: *É, bom gente, o que mais?*

Quadro 11 sintetiza os movimentos dos tópicos, subtópicos e retomadas com seus turnos de aberturas, de fechamentos e respectivos participantes responsáveis.

²⁸ CR e BR são iniciais dos nomes dos participantes autônomos externos à empresa.

²⁹ O termo ‘partes’ é usado em contexto jurídico para determinar as pessoas envolvidas num processo.

T	St	R	PALAVRAS-CHAVE	TURNOS	PART.	ABERTURA	FECHO
T1			cartão/CRECI/consultor	01 – 94	M	Os cartões	Ok, cartão está tudo resolvido.
T2	St1: 1ª St2: 1ª St3: 1ª St4: 1ª	R1 R2	anúncios/chamados/sábado placas/chamadas/dar imobiliária x/imobiliária y/corretor fevereiro/vende/mês imóveis/baixar/telemarketing	94 – 346 94-150 150 189 – 227 260 326 – 340 341 - 345	M M – M M Mt – M M M – I M – M	Bem, anúncios Placa é aqui Anúncios, jornal Y Na verdade, está fazendo Vamos fazer então Vou entrar nesse assunto Uma coisa que eu queria	Bom, anuncio aqui está tudo ... Então vamos esperar O pessoal compra no natal... As informações estão todas montadas...
T3	St2: 2ª	R1	indicação/chamado/imóvel	347 – 437 350 – 402 403	M Mt – Mt M	Só pra mostrar uma coisa Agora ontem eu fui falar Só pra ó....	Vou marcar aí Resultado de a gente ter...
T4	St1: 2ª St4: 2ª St5: 1ª St6: 1ª	R1 R2	atendimento/cliente/retorno devagar/cliente/complicado CR/BR/cliente	438 260 – 447 438 – 446 447 456 457 – 497 498 – 617	M R – R M – M M M Mt – R M – M	Bom, nós fizemos É só aquela minha placa Bom, esses números Bom, essa última semana ... Nesta semana Olha, uma coisa é certa ... Daquela lista...	(Inconcluso) Olhar em relação ao passado Dá vontade de dar um tiro, viu. Do CR, o CR
T5	St4: 3ª St4: 4ª St4: 5ª	R1 R2	imóveis/prédio/captação	618 – 780 644 – 651 652 519 – 722 723 738 - 779	M M – M M – I M M – I	Bom, gente Como é que isso vai funcionar? E aí, o que vai faltar? Deixa eu fazer uma pergunta Ok, porque ele sabe fazer Deixa eu só dizer uma coisa	(Inconcluso) Ter o banco de dados em ordem Segunda-feira? Lógico que é válido.
T6	St7: 1ª St8: 1ª D1: 1ª	R1	documentação/contrato/ proposta sinal/certidão/contrato cara/documentação/partes político x/assessor/político y	780 – 1043 780 – 816 816 – 995 997 – 1015 1016	M M – M M – R I – I M	Então é uma experiência Aliás, acho que isso até... Por falar em proposta e contraproposta... Esse negócio do político X... É, bom gente, que mais?	Então, apesar de toda essa correria... É melhor que ficar em proposta e contraproposta... Mas isso acaba repercutindo... É, já criaram um vínculo, né.

QUADRO 11 – RELAÇÃO DE TÓPICOS, SUBTÓPICOS, RETOMADAS, ABERTURA, FECHOS E RESPECTIVOS PARTICIPANTES

4.7 Os procedimentos analíticos

Examinar uma interação é analisar a série de movimentos que a constituem como uma troca que envolve tanto informações ou bens e serviços como valores ideológicos na expressão e negociação dos significados (MARTIN, 2000). Para abranger a dinâmica da realização desses significados, a interação é analisada, neste estudo, a partir de quatro perspectivas: AC (SACKS et al., 1974; DREW; HERITAGE, 1992; FORD, 2004), LSF (HALLIDAY, 1994; 2004; EGGINS, 1994; 1997; THOMPSON; THETELA, 1995; MARTIN, 2000; 2003); Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987) e LC (FOWLER et al., 1979).

Com a AC analisamos a organização micro-estrutural da conversa, isto é, seus aspectos organizacionais e sua relação com o 'momento' em que ocorrem na interação, a fim de interpretarmos como se constituem em atos por meio dos quais os participantes entendem e respondem um ao outro em seus turnos de fala durante a interação e, a partir daí, estabelecermos as sequências de ações que são geradas. Nesta etapa, examinamos:

- (a) os atos de fala realizados pelos participantes;
- (b) a estrutura que respondia a esses atos;
- (c) as sequências de ações geradas por esses atos;
- (d) a projetabilidade realizada e o participante responsável;
- (e) as contingências;
- (f) as sobreposições e as interrupções e seus respectivos responsáveis;
- (g) a complementação de turnos e seus responsáveis;
- (h) os silêncios e as pausas.

Com a LSF, verificamos as escolhas linguísticas que materializam as ações dos participantes da reunião, fornecendo subsídios para a interpretação dos significados quanto à relação entre os participantes e quanto à relação desses com a mensagem que transmitem. É nesta parte do trabalho, portanto, que a análise passa para o nível léxico-gramatical. Neste nível, são apontadas as escolhas feitas nos sistemas de Modo e Modalidade, que compõem a metafunção interpessoal da linguagem. Pela função interativa do sistema de Modo, examinamos as funções de fala básicas que determinam os papéis atribuídos e desempenhados pelos

participantes, tendo como base as respostas esperadas e as alternativas contrárias, o que nos possibilitou ratificar as ações que havíamos levantado pela análise anteriormente feita das respostas preferidas e despreferidas, conforme propostas pela AC.

Pelo sistema de Modalidade, especificamente pela função pessoal, examinamos as escolhas utilizadas pelos participantes na realização dos significados expressos pelas sequências de ações. Foram mapeadas as marcas linguísticas indicadoras de avaliação (atributos, epítetos e *tokens* de atitude), de modalização e de modulação (adjuntos modais, operadores e expressões modais). Esse exame permitiu a percepção dos diferentes graus de assertividade ou indiretividade expressos na mensagem do participante, suas atitudes e seus julgamentos, não só no que concerne aos significados transmitidos como também na sua relação com o interlocutor. A partir dessa análise, examinamos:

- (a) as escolhas linguísticas que materializavam as ações na interação;
- (b) como essas ações eram realizadas;
- (c) os participantes que realizavam tais ações;
- (d) as reações dos participantes em face às ações; e
- (f) como as ações e as reações se posicionavam na organização da interação.

Esse procedimento permitiu traçar elos explícitos entre as feições do discurso e as variáveis do contexto social e cultural, no qual o discurso é efetivado, isto é, possibilitou interpretar como os contextos cultural e situacional são expressos pelas escolhas linguísticas realizadas na combinação das variáveis campo (representação dos participantes em relação ao conteúdo do discurso), relação (relação entre os participantes) e modo (formas de os participantes dirigirem-se uns aos outros) – pressupostos teórico-metodológicos imprescindíveis em uma análise funcional da linguagem.

Com esse exame, identificamos as ações que eram realizadas pelos participantes e as sequências de ações que se configuravam em desacordo na interação. A identificação permitiu fazer o primeiro recorte analítico em relação ao nosso objetivo, ou seja, à análise das funções do desacordo no propósito da reunião: as sequências cujas ações não materializavam desacordo propriamente

dito, mas apenas respondiam a informações pedidas³⁰ foram separadas para serem revistas, em caso de dúvidas possíveis; e as sequências cujas ações se constituíam de desacordo foram organizadas separadamente e analisadas com base na Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987), especificamente, no que os autores determinam como atos intrinsecamente ameaçadores à face, haja vista que esses atos parecem não corresponder aos princípios de comportamento polido, universalmente pressupostos, gerando conflitos e comprometendo o andamento da interação. Esse procedimento permitiu, também, classificar as sequências em tipos de desacordo, com base na sistematização que fizemos dos tipos propostos por Pomerantz (1984) Rees-Miller (2000), Kakavá (1993; 2002) e Petraki (2005) e que reproduzimos no Quadro 12:

TIPOS DE DESACORDO E RECURSOS
<u>Desacordo mitigado</u> : prefácios, reparos retardados, pré-acordo ou acordo parcial + resposta adversativa, pré-acordo ou acordo parcial + resposta contrastiva com repetição e/ou justificativas, contraste iniciado com adjuntos e operadores modais e/ou pronomes pessoais inclusivos e humor.
<u>Desacordo forte</u> : avaliação negativa explícita com ou sem repetição, resposta contrastiva seguida de justificativas e/ou relatos e acordos parciais, perguntas iniciadas com 'que' + repetição parcial do enunciado, repetição contrastiva com pedido de confirmação.
<u>Desacordo agravado</u> : questões retóricas, perguntas com 'que' ou 'por quê' Intensificadores, imperativo, pronomes de informalidade, vocabulário de acusação, vocabulário de julgamento, sarcasmo, ironia.

QUADRO 12 – REPRODUÇÃO DO QUADRO 10.

A partir dessa organização e classificação, o próximo procedimento foi fazer o segundo recorte analítico: selecionamos as sequências de desacordo que apresentavam funções específicas em momentos da interação. Como efeito dessa seleção, os desacordos entre corretores não puderam ser considerados porque não satisfaziam ao nosso objetivo.

³⁰ Como na seguinte sequência:

803 <R> ela, mas pra efeito legal essa carta de intenção por exemplo ela tem a mesma força de um instrumento não?
 804 <M> é carta de intenção
 805 <R> não tem nada ? < >
 806 <M> não, desde que...

Para a análise, tivemos o apoio da LC, especificamente, das orientações de van Dijk (2009) para a análise do texto falado, o que possibilitou a interpretação situada e ideológica das sequências de desacordo, por meio da investigação de inferências e suposições, expressas pelos falantes em seus turnos de fala. Essa investigação foi possível pela análise das escolhas léxico-gramaticais feitas pelos participantes – análise realizada com a Linguística Sistêmico-Funcional – e quando buscamos as formas de realização de alguns aspectos próprios da conversa e os relacionamos às macroestruturas semânticas da reunião, isto é, relacionamos as sequências de ações aos tópicos discutidos e interpretamos as funções do desacordo na sequência. Em outras palavras, a LC permitiu-nos explicar, por meio da estrutura linguística micro e macro, os significados ocultos e subjacentes ao discurso que realizam, reproduzem e legitimam o poder e a ideologia da empresa (van DIJK, 1993; 2009).

Neste capítulo, discorreremos sobre a metodologia adotada na análise dos dados deste estudo. Apresentamos a caracterização da pesquisa e a justificativa pela escolha da metodologia, descrevemos o universo onde a pesquisa foi realizada, os dados, os participantes e apresentamos os procedimentos de coleta, transcrição, segmentação e identificação dos assuntos da reunião e os procedimentos analíticos que, norteados pela LSF (HALLIDAY, 1994; 2004), receberam as contribuições da AC (SACKS et al., 1974), da Teoria da Polidez (BROWN; LEVINSON, 1987), e da LC (FOWLER et al., 1973), áreas de conhecimento interdisciplinares que permitiram atingir o propósito deste estudo.

Apresentamos, na sequência, a análise dos dados e a discussão dos resultados.

5 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo é constituído pela apresentação da análise dos dados e discussão dos resultados. Tal constituição tem dois objetivos: o primeiro é descrever o contexto de cultura e de situação, caracterizando a reunião como um gênero institucional, apresentando os assuntos, as relações entre os participantes e o modo como eles interagem; o segundo é mostrar as sequências de desacordos e suas funções discursivas no propósito interacional, discutindo os resultados. Para isso, retomamos o conceito de desacordo adotado no trabalho, mostramos o momento e de que forma o desacordo ocorre na interação, explicitamos as escolhas léxico-gramaticais que o constituem e classificamos os desacordos em tipos com base nos graus de ameaça à face, utilizados para a sua expressão.

5.1 O contexto de cultura: a reunião como interação institucional

Tomando como base o conceito de gênero formulado por Martin (1984, p. 25), como “atividade organizada em estágios e orientada para uma finalidade na qual os falantes se envolvem como membros de uma cultura”, podemos considerar a reunião aqui analisada como um gênero institucional por representar uma atividade cultural, desenvolvida em instituições sociais e delimitada por regras e estruturas convencionalizadas e reconhecidas socialmente (BAKHTIN, [1979] 2003). A reunião foi realizada em uma empresa imobiliária brasileira, sediada num bairro de classe média, na zona oeste de São Paulo, no momento em que a empresa deixou de ser franqueada, para tornar-se independente, e estiveram presentes oito participantes: o diretor administrativo (coordenador da reunião) e sete corretores.

A institucionalidade da reunião pode ser assim descrita: (a) é coordenada por um participante com poderes reconhecidos por todos os outros; (b) os papéis dos participantes são demarcados *a priori* e facilmente identificados como chefe e subordinados: o participante M é sócio e diretor da imobiliária, é ele quem informa sobre o andamento dos negócios, propõe atividades e toma decisões sobre as transações administrativas; e os corretores prestam conta dos trabalhos realizados; e (c) a distribuição de papéis é realizada por meio de um sistema especializado de tomada de turno, em que os participantes são claramente diferentes em termos de

seus direitos e obrigações conversacionais. Conforme acordo tácito, é o coordenador (diretor administrativo e participante M) quem regula a interação, gerencia e controla a alocação, a ordem e o conteúdo da reunião bem como a sequencialidade dos tópicos, atividades que podem ser exemplificadas pela abertura e fechamento de tópico, como vemos nos exemplos (17) e (18):

Exemplo (17)

- 1 <M> <mostrando versões novas de cartões, segurando alto pra todos verem e apontando as modificações>. Os cartões primeiro a gente tinha Sol Imobiliária Perdizes aí nós resolvemos tirar Perdizes ...

Exemplo (18)

- 94 <M> ok, cartão tá tudo resolvido <mexendo em papéis> bem anúncio, é éééé aqui a gente conseguiu agora,,, a partir de fevereiro eu pedi ...

Podemos observar que, diferentemente da estrutura de participação que ocorre na interação em contextos casuais, a fala do coordenador é movimentada e produzida posicionando todos os participantes como ouvintes ratificados, uma vez que a reunião é uma instância de interação orientada para tarefa ou metas, exigindo alto grau de cooperação dos participantes no desenvolvimento da pauta em suas restrições. Como resultado, as contribuições dos participantes são informadas pela urgência da tarefa e o entendimento de que os direitos conversacionais deverão ser distribuídos eventualmente entre eles.

A reunião, portanto, é uma interação que envolve linguagem e poder institucionalmente atribuído, constituindo-se em um momento de discussão entre chefe e subordinados, com o propósito de “resolver problemas pendentes, traçar metas de atuação e ter as informações circulando entre todos rapidamente e sem entraves” (BRESSANE, 2000, p. 52), ou seja, um evento comunicativo com propósitos socioculturais definidos, em que todos os participantes estariam atuando por meio de estratégias discursivas que representam, confirmam e legitimam seus papéis sociais e negociam diferentes significados, em contexto específico, determinado por atividades específicas e expressos por discursos próprios das instituições.

5.2 O contexto de situação: os assuntos, as relações e o modo

O contexto de situação está intimamente ligado às variáveis de registro: o campo – variável relativa à codificação da experiência e ao assunto do discurso, determinando os significados ideacionais; as relações – variável codificadora de aspectos linguísticos relativos às pessoas envolvidas na interação e à relação existente entre elas, determinando os significados interpessoais; e o modo – variável configuradora da forma como a linguagem se materializa na interação. Descrevemos, a seguir, como essas variáveis se apresentam em nosso corpus.

5.2.1 Os assuntos tratados

A segmentação da reunião apresenta uma pauta com seis principais assuntos tratados:

- (a) layout do novo cartão de apresentação da empresa e dos respectivos corretores;
- (b) informações sobre o retorno, em números de clientes, que os anúncios publicados trouxeram durante o mês;
- (c) indicações de clientes e do retorno mensal que trouxeram em termos de atendimentos para a empresa;
- (d) número de atendimento feito durante o mês;
- (e) captação de imóveis;
- (f) atividades administrativas e filosofia da empresa.

Apresenta também, o mapeamento de todo o movimento dinâmico dos participantes na conversa e ratifica a relação assimétrica entre eles, mais precisamente, o poder exercido pelo participante M, tanto no que diz respeito ao poder institucional quanto no interacional, ou seja, no seu papel de coordenador da reunião. De fato, as sequências de abertura e fechamento foram realizadas por M; as retomadas de tópicos e a maioria das inserções de subtópicos também foram feitas por ele, numa tentativa ora de dar continuidade ao tópico, ora de cortar um subtópico que ameaçava a ordem e o seu poder interacional – como já havíamos previsto dado o contexto cultural e situacional em que a interação ocorre.

5.2.2 As relações entre os participantes

A variável relações do registro diz respeito à expressão da interpessoalidade no discurso, evidenciando como os falantes constroem suas identidades e papéis sociais, como estabelecem seus relacionamentos e como negociam seus significados na estrutura interacional. Essa variável se realiza pelo Sistema de Modo e de Modalidade.

Pelo Sistema de Modo, examinamos as funções de fala que determinam os papéis atribuídos e desempenhados pelos participantes, tendo como base as respostas esperadas e não-esperadas aos turnos, permitindo o entendimento das relações de poder e solidariedade entre os interlocutores, isto é, os papéis/identidades/attitudes sociais e a distância/relação hierárquica entre os participantes na interação. Para analisar a estrutura das relações entre os participantes, tivemos como critério as quatro dimensões usadas por Eggins e Slade (1997): relações de *status*, contato, envolvimento afetivo e orientação à filiação, conforme descritos na Fundamentação Teórica deste trabalho.

A dimensão de maior *status* foi legitimada pelo participante M, por esse status já lhe ser atribuído institucionalmente, conferindo o uso da força de autoridade: M, além de coordenador da reunião, é diretor da imobiliária. Pelo nível de educação, a relação entre M e os participantes é quase de equilíbrio: ele, I, S, A, R e T têm formação superior. Mt e P cursaram até o ensino médio. Pelo nível de especialização, Mt é o que tem maior status, pois é o participante com mais tempo de serviço e, conseqüentemente, com maior experiência na profissão. Em relação ao padrão de vida, o de M é melhor que o dos participantes, já que ele é um dos proprietários da empresa, mas se tomarmos os participantes isoladamente, as diferenças são mínimas, não criando variações expressivas entre eles.

Com a dimensão contato, caracterizada por Eggins e Slade (1997) pelos extremos 'freqüente' e 'ocasional', consideramos que os participantes da reunião têm contato freqüente entre si, já que são membros da empresa e ocupam a mesma sala diariamente. Mesmo o diretor, que ocupa sala diferente, tem contato direto e constante com o grupo.

Para a análise da dimensão do envolvimento afetivo entre os participantes da reunião, usamos como critério o tempo de serviço na empresa. Essa caracterização nos remete a dois aspectos: a intimidade e a familiaridade. Assim, podemos dizer

que, aqueles participantes que trabalham juntos há mais tempo têm maior intimidade entre si e, por conseguinte um, envolvimento afetivo alto. Nesse pólo da escala estão M, Mt, R, I e T. Já aqueles que entraram há pouco tempo na empresa ainda estão se familiarizando e, por conseguinte, têm envolvimento afetivo baixo com os outros. Nesse pólo estão A e S.

Para estabelecer a dimensão de orientação à filiação que, segundo Eggins e Slade (1997), se refere à extensão com que os interactantes se identificam com os valores e crenças dos diferentes contextos sociais, tomamos por base o comprometimento dos participantes com a empresa imobiliária. Esse critério nos aponta diferenças significativas: de um lado do pólo estaria M, com filiação alta, responsável por criar, organizar e garantir que os valores e normas da empresa sejam aceitos e respeitados por todos. Em seguida, num nível intermediário alto, viriam os participantes com mais tempo de serviço na empresa como é o caso de I, R e Mt e próximo ao nível intermediário estariam A e S com menos tempo de serviço na imobiliária e na profissão. Dentre estes, I é o que representa um comprometimento maior, pois segundo notas de campo da pesquisadora Bressane (2000), os dados registram que I já saiu desta imobiliária para trabalhar em outra empresa e não se adaptou, voltando justamente por acreditar nos valores da imobiliária. Imediatamente após, viria o participante Mt que, mesmo demonstrando um grau expressivo de filiação para com a imobiliária, suas escolhas revelam características de trabalho próprias, muitas vezes conflitantes com os procedimentos da empresa, por exemplo, o fato de uma proposta ter de passar pela aprovação de M, antes da negociação. Tanto que, escolhas linguísticas de M, em determinadas sequências de ações na reunião, expressam dúvidas em relação às atitudes de Mt, como o exemplo em que M, pergunta a Mt:

- 519 <M> Espera só um pouquinho, deixa eu fazer uma pergunta para o Mt. Você andou negociando com um cara chamado FI?
- 520 <Mt> Acabei de negociar.
- 521 <M> Era cliente do BR
- 522 <Mt> Cliente do BR.
- 523 <M> Tirou proposta?
- 524 <Mt> Não, em hipótese alguma, como tirei proposta?

Já o participante R, embora seja irmão de um dos proprietários da empresa, demonstra sinais claros de insatisfação com o seu próprio desempenho na profissão, evidenciados pelas escolhas linguísticas ao longo da reunião, algumas tomadas como exemplos para a análise dos dados, inclusive.

A análise das quatro dimensões sugeridas por Eggins e Slade (1997) para estabelecer as relações entre os participantes da interação nos aponta para uma estrutura assimétrica. O diretor está no extremo mais alto da escala, em todas as dimensões, em relação ao grupo de corretores. Embora ocupando essa posição, mantém um envolvimento afetivo alto com alguns dos participantes, devido ao tempo de serviço trabalhado juntos e ao contato freqüente, o que também indica a possibilidade de uso informal da linguagem. As variações mais significativas estão no grau de filiação de cada participante para com a empresa.

5.2.3 *O modo do discurso*

A variável modo do registro está relacionada à organização do conteúdo experiencial e interpessoal pelos interactantes, ao modo utilizado para expressar seus posicionamentos e para se situarem na interação, revelando o grau de engajamento, de envolvimento e de responsabilidade que assumem diante de uma declaração.

A reunião analisada ocorre na linguagem oral, modo típico do gênero, e mantém as marcas de uma conversa espontânea, como a negociação imediata dos significados entre os participantes, pausas, repetições, hesitações, sobreposições e outras características próprias de interação face a face. Porém, difere significativamente de conversas informais por apresentar um propósito pragmático definido e um grau de formalidade socialmente estabelecido. É uma situação de interação em que os interactantes têm consciência das convenções do gênero.

No entanto, a reunião que ora analisamos foge, em alguns aspectos, dessas convenções e restrições: a pauta não foi apresentada formalmente, não houve registro em ata das decisões tomadas e os princípios de polidez que regem todo e qualquer tipo de comunicação humana não estiveram presentes, na maioria dos momentos, por parte dos corretores para com o diretor, o que desencadeou sequências de atos intrinsecamente ameaçadores à face do participante M. Durante

a reunião, emergem ações explícitas e implícitas, diretas e indiretas de desacordo, de rejeição de questionamento, de enfrentamento e de insistência com os assuntos e até mesmo com os próprios desacordos que emergem na interação, isto é, os corretores insistem, muitas vezes, em discordar do diretor. A violação a convenções próprias do gênero possibilita classificar, nos termos de Hutchby e Wooffitt (1998) a reunião em questão como interação institucional não formal.

5.3 Desacordo: definição

Um grande número de definições sobre desacordo tem sido fornecido pelos pesquisadores, com vários graus de detalhes. Muitos deles definem desacordo como posição oposta (e.g. JACOBS; JACKSON, 1982; CLAYMAN, 2002; STADLER, 2006). Alguns admitem que um desacordo é sempre uma resposta à posição anterior, uma ação reativa, nunca uma iniciação (e.g. POMERANTZ, 1984; COULTER, 1990; KAKAVÁ, 1995; PETRAKI, 2005). Outros definem o desacordo como uma “atividade social, intelectual e verbal que serve para justificar ou refutar uma opinião” (van EEMEREN, 1992, p. 584) ou uma atividade que defende uma opinião e ataca outra (EDSTROM, 2004).

Dessas definições, destacamos a de Jacobs e Jackson (1982) por parecer uma das mais detalhadas. Para os autores, uma discordância pode ser definida como uma oposição estabelecida entre, pelo menos, duas posições distintas com relação a algum tema e instituídas por turnos seqüencialmente adjacentes. Não se trata apenas de uma disputa acerca da veracidade ou falsidade de alguma afirmação, ou das opiniões e crenças dos participantes, mas também inclui instâncias de questionamento das premissas de alguma dada posição que está sendo defendida podendo ocorrer como parte de seqüências de pedidos, reclamações, promessas, ordens, avaliações, enfim, ações que constroem o interlocutor a tomar uma posição. (JACOBS; JACKSON, 1982).

Segundo Jacobs e Jackson (1982), a instauração de um desacordo depende de o falante do segundo turno se orientar para o primeiro turno da seqüência como "discutível", ou seja, é a posição assumida pelo interlocutor em relação a uma primeira posição o que toma a seqüência uma discordância. Não basta, portanto, que primeiro turno trate de um tema polêmico em si mesmo: um interlocutor pode

escolher ignorar ou até mesmo concordar com a asserção controversa, assim neutralizando-a com eficiência, sem, por fim, desencadear discordância alguma. Por outro lado, um tema aparentemente não polêmico pode ser tratado como problemático e de merecida discussão pelos participantes, desencadeando, assim, uma seqüência de desacordo.

Embora a definição de Jacobs e Jackson (1982) seja uma das mais completas e, também pertinente a nossa pesquisa, não satisfaz totalmente aos nossos objetivos analíticos, tendo em vista que os autores parecem não contemplar aqueles desacordos presumidos pelos falantes/ouvintes, por isso, consideramos também a definição proposta por Rees-Miller (2000):

“Um falante (F) discorda quando ele/ela considera não verdadeira qualquer proposição *P* enunciada ou presumida como exposta pelo ouvinte (O) e reage com um enunciado de conteúdo ou implicatura proposicional que *não é P*” (REES-MILLER, 2000, p. 1089, itálicos da autora)³¹.

Essa definição, a nosso ver, parece contemplar a expressão explícita ou implícita do desacordo, incluindo aqueles que ocorrem quando o conteúdo proposicional é uma questão de fato verificável bem como um desacordo sobre posições disputáveis ou pontos de vista para evitar desacordos **projetáveis e potenciais**, ou seja, a probabilidade de haver um desacordo já presumida pelo falante. Outro motivo é o fato de Rees-Miller considerar os fatores poder (*power*) e posição institucional (*ranking*) para classificar os tipos de desacordo.

Passamos agora à análise das funções discursivas do desacordo e à discussão dos resultados.

5.4 O desacordo e suas funções discursivas

A análise do desacordo na interação da reunião de trabalho entre o diretor da empresa e os corretores de imóveis é feita tendo como orientação o Quadro 13, que

³¹ “A Speaker (S) disagrees when s/he considers untrue some proposition *P* uttered or presumed to be espoused by an Addressee A and reacts with an utterance the propositional content or implicature of which *is no P*” (REES-MILLER, 2000, p. 1098, itálicos da autora).

contém a teoria apresentada na fundamentação teórica e que envolve os elementos que julgamos compor as características de um desacordo, e cujo exame nos levará a caracterizar a **função** (ou **funções**) exercida(s) por esse ato nas diversas etapas da reunião.

O DESACORDO			
Momento	Forma	Tipos	Vozes
(i) projetabilidade	(i) polidez	(i) agravado	(i) relator
(ii) sequencialidade	(ii) papéis interacionais	(ii) forte	(ii) relatado
(iii) estrutura preferencial	(iii) avaliatividade	(iii) mitigado	(iii) discurso original
Discussão			

QUADRO 13 - CATEGORIAS DE ANÁLISE

A reunião inicia-se com uma discussão sobre o *layout* do cartão da empresa: inclusão ou não do número do Conselho Regional dos Corretores de Imóveis – CRECI – que identifica legalmente o profissional da categoria e atribui credibilidade e legalidade aos serviços da empresa e dos funcionários, além da localização no cartão do número do telefone, e outras particularidades. No trecho em análise, M, o coordenador da reunião, quer que a sua proposta de confecção do cartão seja aceita pelos presentes à reunião, mas encontra dificuldades, no tocante ao lugar ocupado pelo CRECI.

5.4.1 Extrato (1)³²: A colocação do CRECI

6 ³³	<M>	a gente mudou pra Construtora e Imobiliária, mudamos bem perfeito. Agora a gente quer colocar o CRECI <Apontando>
7 ³⁴	<I>	não,, mas não vai colocar ³⁵ o CRECI da empresa embaixo pô
8	<T>	mas põe embaixo, lá do lado do endereço, lá embaixo no finalzinho
9	<M>	coloca o CRECI aqui tudo bem, mas coloca aqui
10	< muitos >	não
11	<M>	é exatamente

³² Os extratos usados como exemplos ao longo das análises foram transcritos conforme exposto no item 4, item 4.5, página 106, deste trabalho.

³³ Os números que antecedem a fala dos participantes referem-se à numeração dos turnos de fala.

³⁴ O sublinhado indica os principais recursos léxico-gramaticais que evidenciam o desacordo.

12	<T>	põe no canto embaixo pra cá
13	<M>	do lado do endereço pra cá
14	<M>	não é por que cada um chega lá é o cartão É não tavam querendo colocar o CRECI era coisa do J., embaixo do nome
15	<I>	era o J. que tava querendo
16	<M>	é mas não vai ter, então eu vou colocar aqui, é que não é isso,, é que cada vez que a gente vem com uma dessa o cara vai lá e
17	<Mt>	mas que tá poluído o cartão tá, francamente..
18	<R>	eu tiraria o Consultor Imobiliário
19	<T>	é eu também acho
20	<R>	eu acho horrível o consultor imobiliário
21	<M>	<mostrando boneco novo> assim não tá bom?
22	<T>	O nome do cara e o consultor imobiliário embaixo?
23	<R>	por que é óbvio ,, se já é imobiliária , você não vai ter médico, cirurgião pedicuro né?
24		<risos>
25	<R>	o trabalho em Imobiliária é um consultor imobiliário

5.4.1.1 Extrato (1): A colocação do CRECI – análise

- 6 <M> a gente mudou pra Construtora e Imobiliária, mudamos bem, perfeito. Agora a gente quer colocar o CRECI <Apontando> apreciação positiva imposição projetada
- 7 <I> não, mas não vai colocar³⁶ o CRECI da empresa embaixo pô desacordo agravado
- 8 <T> mas põe embaixo, lá do lado do endereço, lá embaixo no desacordo agravado
finalzinho
- 9 <M> coloca o CRECI aqui tudo bem, mas coloca aqui desacordo mitigado
- 10 < muitos > não desacordo forte
- 11 <M> é exatamente
- 12 <T> põe no canto embaixo pra cá desacordo agravado
- 13 <M> do lado do endereço pra cá
- 14 <M> não, é porque cada um chega lá é o cartão É, não tavam querendo colocar o CRECI era coisa do J., embaixo do nome voz relatada

- 15 <I> era o J. que tava querendo
voz relatada
- 16 <M> é mas não vai ter, então eu vou colocar aqui, é que não é
desacordo forte desacordo agravado
- isso,, é que cada vez que a gente vem com uma dessa o
cara vai lá e
voz relatada
- 17 <Mt> mas que tá poluído o cartão tá, francamente..
apreciação negativa
- 18 <R> eu tiraria o Consultor Imobiliário
desacordo mitigado
- 19 <T> é eu também acho
desacordo mitigado
- 20 <R> eu acho horrível o consultor imobiliário
apreciação negativa
- 21 <M> <mostrando boneco novo> assim não tá bom?
- 22 <T> O nome do cara e o consultor imobiliário embaixo?
desacordo forte
- 23 <R> porque é óbvio ,, se já é imobiliária , você não vai ter médico,
tom monoglóssico desacordo forte
- cirurgião pedicuro, né?
- 24 <risos>
desacordo forte
- 25 <R> o trabalho em Imobiliária é um consultor imobiliário

5.4.1.2 Extrato (1): A colocação do CRECI – categorias de análise

(a) Momento

- (i) **Projetabilidade:** realizada pelo elemento não linguístico ‘apontando’.
- (ii) **Sequencialidade:** sequências de desacordos são recorrentes na interação dessa reunião, como acontece no extrato (1).
- (iii) **Estrutura Preferencial:** este desacordo apresenta estrutura não preferencial.

(b) Forma

- (i) **Polidez:** desacordos explícitos com elementos atenuadores de ameaça à face.
- (ii) **Papéis interacionais:** nomeação de J; 'o cara'.
- (iii) **Avaliatividade:** apreciação positiva de M, inicialmente; seguem-se apreciações negativas nos desacordos, em especial de T e de I, intensificadas por graduação forte.

(c) Tipos

- (i) **agravado:** sequência complexa de desacordo explícito.
- (ii) **forte:** há
- (iii) **mitigado:** há

(d) Vozes

- (i) **relatador:** M relatando a fala de J e de 'o cara', tentando justificar-se.
- (ii) **relatado:** voz de J e de 'o cara'
- (iii) **discurso original:** sim, mas não aqui. Mais adiante, a participante T diz que o CRECI é obrigatório, mas aqui esse fato não justifica nada do que acontece. É meramente o lugar do CRECI.

5.4.1.3 Discussão

No extrato (1), a realização do desacordo ocorre após uma apreciação positiva do participante M sobre a mudança feita no cartão [“mudamos bem perfeito”] e uma imposição, expressa por elemento não linguístico [<apontando>], do ponto onde ele queria que fosse impresso o nome do órgão. O desacordo começa com o participante I, (turno 7), e se estende em uma sequência de recusas.

O desacordo de I é estruturado com o uso do modo declarativo no extremo polar negativo *não*, seguido do adjunto conjuntivo adversativo, *mas*, introduzindo

comando, com repetição do enunciado que indica o lugar para figurar o nome do órgão. A participante T se alinha ao posicionamento de I, estruturando seu desacordo com o adversativo “mas”, seguido de processo material no modo imperativo, ratificado com a repetição do comando, no turno 12. No turno 9, o participante M concorda com T, estruturando seu acordo com repetição do enunciado anterior, seguida do adversativo *mas*, introduzindo outra sugestão, sendo novamente recusada pelos participantes no turno 10, com o adjunto de extremo polar negativo “não”.

Podemos observar que o acordo de M para com T é expresso com a repetição de parte do enunciado anterior. Esse tipo de acordo, segundo Pomerantz (1987), engendra sequência de desacordo, e uma possibilidade de resposta é a reafirmação da avaliação anterior, isto é, do desacordo feito de forma mais intensa. De fato, isso ocorre no turno 10 e continua nos turnos seqüenciais.

No turno 16, M discorda do posicionamento dos participantes e faz nova imposição, seguida de justificativa, que é uma contingência da projetabilidade de objeção dos participantes quanto à determinação do local para a impressão do CRECI. A contingência é, segundo Ford (2004), a possibilidade de algo acontecer na fala e é dependente das exigências de atividades colaborativas em momentos específicos da interação. Uma das formas de sua manifestação é a projetabilidade, isto é, a habilidade, no momento, de o falante estender a fala para fornecer, por antecipação, aspectos possíveis e até prováveis da fala ainda a vir. O resultado da contingência é expresso pelas vozes extravocalizadas por M, em seu papel de animador: (a) a voz de alguém não especificado, turno 14, [“É não estavam querendo colocar o CRECI”]; (b) a voz de um dos participantes [“Era coisa do J., embaixo do nome”]; e (c) a da firma impressora, turno 16 [“...o cara vai lá e”]. As vozes são recursos que constituem a justificativa de M, para impor sua vontade.

O participante Mt aprecia negativamente o cartão, a respeito do que julga ser excesso de informação. O desacordo é expresso pelo modo declarativo, com adjunto adversativo “mas” e o conjuntivo “que”, reforçado pela repetição do processo relacional *estar*, pelo uso do epíteto atitudinal “poluído” e do adjunto de comentário “francamente” (turno 17). Como alternativa, o participante R faz uma sugestão (turno 18) que, embora modalizada [“eu acho”], intensifica-a com ao usar o epíteto atitudinal “horrrível” para a apreciação da expressão ‘consultor imobiliário’, impressa no cartão (turno 20).

A participante T se alinha à sugestão de R (turno 19) e desafia a interrogativa de M (turno 21) com força ilocucionária de pedido de confirmação, por meio de uma pergunta retórica que traduz, em termos verbais, o que M apresenta em linguagem não verbal: <*mostrando boneco novo*>, isto é, repete a sugestão. Ao desafio, é acrescido por R um comentário metadiscursivo avaliativo retrospectivo, no nível textual [“por que é óbvio”], atraindo a atenção dos participantes para a relação que deseja estabelecer entre o objetivo do enunciado e a vontade de M em escrever a expressão ‘corretor imobiliário’, no cartão. Ao fazer essa escolha, R incita o humor irônico ao apontar uma informação óbvia e, portanto, desnecessária no cartão, provocando o riso dos participantes.

Ao estudar a função do humor em contextos institucionais e em ambiente de trabalho, Holmes (2000) diz que o humor em interações de relações desiguais pode facilitar ou “licenciar” intenções comunicativas interpessoais negativas. Segundo a autora, o humor pode ser usado pelos subordinados como um instrumento discursivo de crítica ou insulto, funcionando para facilitar o desafio às necessidades positiva e negativa de face do interlocutor. Assim usado, ele fornece ao subordinado uma forma aceitável para o desafio ao *status quo*, questionando a validade ou rigor das afirmações de um superior, ou vestindo um ataque insultuoso à face positiva deste, com uma pretensa brincadeira. Neste caso, o humor constitui-se em uma estratégia legitimadora nas tentativas de subverter o discurso repressivo e coercitivo dos superiores.

O humor na interação, diz Drew (1987), pode ser entendido como uma forma de controle social de menor transgressão conversacional, levando os participantes a se engajarem na ação. É uma forma de comportamento coletivo de reação em concordância.

De fato, a análise cumulativa das escolhas linguísticas do participante R, ao longo da reunião revela tanto a presença de um humor mordaz e de confronto a M quanto certa negatividade em relação à filosofia de trabalho da empresa. São várias as ocorrências dessa escolha por parte de R, outras, inclusive mais confrontacionais que a utilizada como exemplo. Talvez essas escolhas devam-se ao fato de ele ser irmão de um dos donos da imobiliária e, como tal, sentir-se no direito de licenciar desafios à estrutura de poder que opera na empresa.

O extrato analisado evidencia sequência de desacordo explícito e complexo realizado por parte dos corretores para com o diretor. A complexidade se configura

pelos recursos léxico-gramaticais que estruturam o desacordo: uso de intensificadores como repetição do enunciado ou de parte dele, de imperativo e de expressão de humor, técnicas que intensificam o desacordo, permitindo classificá-lo como **agravado**.

A discordância sobre esse tópico estende-se até o turno 94 e é ratificada pelos participantes, que se alinham formando alianças na recusa à imposição do novo layout do cartão e na insistência da ratificação de seus valores sociais sobre um objeto que é instrumento de apresentação profissional. Interpretamos, portanto, que a função subjacente à materialização desse desacordo é a legitimação da identidade profissional.

Na sequência da interação, M informa os resultados dos anúncios publicados durante o mês e apresenta a proposta de fazer um anúncio 'colcha',³⁷ em parceria com uma instituição financeira para projetar a imagem da empresa. Os corretores discordam, por meio de uma sequência de comparações avaliativas entre a imobiliária onde trabalham e as concorrentes:

5.4.2 Extrato (2): A Proposta de publicação de anúncios

188	<M>	[Página,,, vai estar misturado então provavelmente só vai aparecer em zona sul,,, agora isso aqui é bom pra quem? É bom pra Fr, quer dizer é bom pra gente dizer que a gente tem financiamento do Banco X, tá? E pra marcar um pouco do nosso nome...
189	<Mt>	Na verdade está fazendo propaganda pra o banco porqueeee toda e qualquer imobiliária pé de chinelo tem
190	<R>	[Está fazendo pra todo mundo, é
191	<Mt>] É, a imobiliária X tem, a imobiliária Y tem. A imobiliária X está com, com, eu acho que foi até coisa que o banco mandou imprimir, ou seja, você já passou lá na frente? É quase que uma meia parede dessa aqui. Temos convênio com o banco X, financiamento. Que coisa linda! Fez uma, uma faixa de fora a fora, que eles estamparam lá na frente do, do, do, da empresa
192	<Mt>	da fachada, coisa fantástica ali eu acho que foi patrocínio do banco que não é possível uma coisa daquela [<M>]
193	<M>	[ou o cara investiu pra colocar lá por um simples motivo, porque,, como a X não é uma imobiliária de muito nome [< >
194		<várias interferências> <>
195	<I>	[ela é limitada a Y
196	<T>	[mas quem quer Y vai pra X- a primeira coisa que faz é ir pra X
197		<várias vozes >
198	<Mt>	entra lá pra alugar um imóvel, vai lá e vê ele tem exclusividade de 90%
199	<T>	[Eles conseguem exclusividade
200	<R>	Eles só trabalham com exclusividade

³⁷ 'Colcha': anúncio que ocupa uma página de jornal. 'Mosquito': anúncio de tamanho normal na página de classificados.

201	<Mt>	Só, só
202	<M>	É então espera aí, mas <> nós temos uma visibilidade a nível geral maior que eles
203	<I>	Ah, temos em nível de mercado
204	<T>	Ah! Mas local, ninguém bate a imobiliária X
205	<vários>	Local sim, local é
206	<I>	Local são eles
207	<Mt>	é lá e agora em moema né? que eles estão montando lá
208	<várias>	eles estão com uma loja forte lá
209	<S>	é eles tem uma loja lá forte né?
210	<I>	Moema
211	<Mt>	E outra coisa <> você vai lá é igual banco. É coisa simples. É mais aquilo ali
212	<R>	[Tem aquele digite imóveis deles, né?
213	<Mt>	[Você não fala com corretor não. Você vai lá e xiiiiiiiiii, sai tudo xiiiiiiiiiiii, extrato de imóveis
214	<R>	Sabe qual que é, né?
215	<I>	Você deixa a carteira de identidade, pega a chave e tchau
216		<risos>
217	<Mt>	Não sei se... isso é bom, mas <>
218	<I>	Mas, as pessoas acham mil vezes melhor porque você tem liberdade
219	<R>	Claro
220	<>	
221	<Mt>	corretor não acompanha lá, deixa o rg pega a chave e vai embora
222	<M>	tá tá ok, então vamos esperar

5.4.2.1 Extrato (2): A Proposta de publicação de anúncios – análise

- 188 <M> [Página,,, vai estar misturado então provavelmente só vai aparecer em zona sul,,, agora isso aqui é bom pra quem? É bom pra Fr, quer dizer é bom pra gente dizer que a gente tem financiamento do Banco X, tá? E pra marcar um pouco do nosso nome...
- 189 <Mt> Na verdade está fazendo propaganda pra o banco porqueeee desacordo forte
- toda e qualquer imobiliária pé de chinelo tem
apreciação negativa
- 190 <R> [Está fazendo pra todo mundo, é
desacordo forte
- 191 <Mt>] É, a imobiliária X tem, a imobiliária Y tem. A imobiliária X
apreciação positiva
- está com, com, eu acho que foi até coisa que o banco mandou imprimir, ou seja, você já passou lá na frente? É quase que uma meia parede dessa aqui. Temos convênio com o banco X, financiamento. Que coisa linda! Fez uma, uma faixa de fora
apreciação positiva
- a fora, que eles estamparam lá na frente do, do, do, da empresa
- 192 <Mt> da fachada , coisa fantástica ali eu acho que foi patrocínio do

apreciação positiva

banco que não é possível uma coisa daquela [<M>]

- 193 <M> [ou o cara investiu pra colocar lá por um simples motivo, porque ,, como a X não é uma imobiliária de muito nome [< >
- 194 <várias interferências> <>
- 195 <I> [ela é limitada a Y
- 196 <T> [mas quem quer Y vai pra X- a primeira coisa que faz é ir pra X
desacordo forte
- 197 <várias vozes >
- 198 <Mt> entra lá pra alugar um imóvel , vai lá e vê ele tem exclusividade de 90%
apreciação positiva
- 199 <T> [Eles conseguem exclusividade
apreciação positiva
- 200 <R> Eles só trabalham com exclusividade
apreciação positiva
- 201 <Mt> Só, só
apreciação positiva
- 202 <M> É então espera aí, mas <> nós temos uma visibilidade a nível
desacordo mitigado
- geral maior que eles
apreciação positiva
- 203 <I> Ah, temos em nível de mercado
desacordo forte
- 204 <T> Ah! Mas local, ninguém bate a imobiliária X
apreciação positiva
- 205 <vários> Local sim, local é
apreciação positiva
- 206 <I> Local são eles
apreciação positiva
- 207 <Mt> é lá e agora em moema né? que eles estão montando lá
apreciação positiva
- 208 <várias> eles estão com uma loja forte lá
apreciação positiva
- 209 <S> é eles tem uma loja lá forte né?

- apreciação positiva
- 210 <I> Moema
- 211 <Mt> E outra coisa <> você vai lá é igual banco. É coisa simples. É
apreciação positiva
mais aquilo ali
- 212 <R> - [Tem aquele digite imóveis deles, né?
apreciação positiva
- 213 <Mt> [Você não fala com corretor não. Você vai lá e xiiiiiiiiii, sai tudo
 xiiiiiiiiiiiiii, extrato de imóveis
apreciação positiva
- 214 <R> Sabe qual que é, né?
- 215 <I> Você deixa a carteira de identidade, pega a chave e tchau
apreciação positiva
- 216 <risos>
humor – apreciação positiva
- 217 <Mt> Não sei se... isso é bom, mas <>
- 218 <I> Mas, as pessoas acham mil vezes melhor porque você tem
 liberdade
apreciação positiva
- 219 <R> Claro
apreciação positiva
- 220 <>
- 221 <Mt> corretor não acompanha lá, deixa o rg pega a chave e vai embora
apreciação positiva
- 222 <M> tá tá ok, então vamos esperar

5.4.2.2 Extrato (2): A Proposta de anúncios – categorias de análise

(a) Momento

- (i) **Projetabilidade:** desacordo projetável por comparações a outras empresas.
- (ii) **Sequencialidade:** sequências de comparações avaliativas positivas das imobiliárias concorrentes.
- (iii) **Estrutura Preferencial:** não.

(b) Forma

- (i) **Polidez:** desacordos explícitos sem elementos atenuadores de ameaça à face.
- (ii) **Papéis interacionais:** nomeação de ‘você’; ‘a gente’, ‘todo mundo’, ‘imobiliária X’, ‘imobiliária Y’, ‘eles’, ‘eu’, ‘nós’, ‘ela’.
- (iii) **Avaliatividade:** apreciações positivas das imobiliárias concorrentes.

(c)Tipos

- (i) **agravado:** não há
- (ii) **forte:** há, de forma explícita e implícita. A forma implícita é expressa por *token* de atitude que apreciam positivamente as empresas concorrentes.
- (iii) **mitigado:** não há

(d) Vozes

- (i) **relatador:** não há
- (ii) **relatado:** não há
- (iii) **discurso original:** não há

5.4.2.3 Discussão

Nesse extrato, há a oposição à proposta de anúncio. O participante Mt não concorda, alegando que o anúncio ‘colcha’, proposto por M, é feito por toda e qualquer imobiliária, expressando uma comparação formulada com apreciação negativa “toda e qualquer imobiliária pé de chinelo tem” (turno 189): A oposição não se limita ao enunciado citado; é reforçada pela repetição da expressão de posse, evidenciada pelo processo relacional possessivo “ter” e a nomeação direta dos possuidores “imobiliária X e imobiliária Y”, além da avaliação positiva, expressa pela exclamativa “Que coisa linda!”, sobre o gerenciamento das concorrentes (turno 191).

Podemos dizer que essa exclamativa não é usada apenas para fazer uma avaliação, mas também para codificar um julgamento sobre o gerenciamento. Isso

acontece porque, segundo Egnis e Slade (1997), ao exclamar, o falante se alinha como 'juiz', levando os outros interactantes a concordarem com o julgamento feito.

De fato, na seqüência de ações, os participantes não só se alinham a Mt, como também acatam o assunto introduzido – a comparação entre as imobiliárias é um subtópico inserido por Mt, no tópico 2 –, e se engajam ao ratificar as comparações e fazer outras avaliações em relação: (a) à credibilidade das outras imobiliárias no mercado, elaborada por avaliação positiva da imobiliária concorrente, realizada pela expressão numérica *10 a 0*; (b) à exclusividade de local, evidenciada pelo uso e repetição dos próprios termos “local” e “exclusividade”, que reforçam a comparação; pela delimitação da taxa de percentagem, [“90%”, (turno 202)] e pelo adjunto modal de intensidade, “só”, e sua repetição (turnos 204 e 205), expressando uma avaliação positiva da imobiliária concorrente; e (c) à agilidade nos serviços prestados por meio de tecnologia, que atribui autonomia e liberdade aos clientes, sem precisar falar com corretor, evidenciada pelos termos “banco” (turno 216), “digite imóveis” (turno 217), “extrato de imóveis” (turno 218) e pela expressão enfática *Xiiiiii* com o alongamento da vogal “i” (turno 218), recursos usados para dar ênfase à tecnologia; pelo atributo identificador “é coisa simples” (turno 216), pelo adjunto modal de obviedade “claro” (turno 224) e pelo epíteto atitudinal “melhor” (turno 223), que realçam a agilidade da empresa concorrente. Essas comparações são feitas categoricamente pelo modo declarativo, expressando avaliações e julgamentos positivos sobre as outras imobiliárias, o que demonstra certa subestimação dos participantes pela própria empresa em que trabalham.

As reações de M às comparações são tentativas de reengajamento à conversa, ao discordar dos participantes, elaborando as afirmações com o extremo polar negativo “não” (turno 198) sobreposto ao turno de R; pelo comentário metadiscursivo interacional “espera aí”, seguido do adjunto conjuntivo adversativo “mas”, que chamam a atenção dos participantes para a sua opinião sobre o que foi dito; e por meio de argumento que avalia positivamente umas das qualidades da empresa em relação às demais, com uso do epíteto atitudinal “maior que” (turno 207). Porém, esses argumentos não foram discursivamente suficientes, porque o participante I expressa um desacordo forte, ao repetir o enunciado contrastivamente com a exclamação “Ah! temos em nível de mercado” que, na seqüência, indica a qualidade limitada da empresa.

O extrato analisado mostra desacordo explícito, porém complexo em sua estrutura, pois, embora explícito em sua materialização para com as imobiliárias, é elaborado com *tokens* de atitude, para emitir um julgamento às atitudes de M, isto é, os significados das comparações são transferidos implicitamente para uma oposição à proposta do diretor, estando o desacordo, portanto, em função de crítica a atitudes administrativas. Tal interpretação é possível, também, devido aos significados discordantes explicitamente já materializados e realizados no contexto institucional da interação.

Na sequência da interação, o participante M insiste em fazer anúncios aos domingo. Como os participantes pretendem mudar as datas de veiculação dos anúncios, para abolir o plantão aos domingos, eles sugerem a mudança do dia de publicação:

5.4.3 Extrato (3): O dia de publicação de anúncios

227	<M>	tá tá ok, então vamos esperar
228	<S>	é na realidade eu eu estou querendo dizer <> os anúncios durante a semana estão dando muito mais resultado
229	<>	[sábado teve um movimento grande na imobiliária <>
230	<A>	[eu gostaria de fazer uma sugestão<> o domingo esteve às moscas domingo foi uma lástima
231	<S>	[foi o que a gente anunciou sábado <> não teve um chamado
232	<A>	[é
-----	-----	(...) ³⁸
239	<I>	talvez seja melhor passar para o sábado
240	<>	
241	<A>	agora o sábado veja M o que eu talvez
242	<S>	[tem mais movimento na imobiliária
243	<A>	talvez esteja havendo uma mudança de comportamento nos nos tanto nos vendedores como nos compradores o pessoal eu tenho a impressão o pessoal está dedicando o domingo até os vendedores precisando vender eles estão evitando querer fazer visita aos domingos eu acredito
244	<I>	[e outra coisa as imobiliárias estão...
245	<A>	nem os compradores não estão
-----	-----	(...)
256	<A>	olha a sugestão é fazer a experiência
257	<I>	[fazer experiência do sábado
258	<>	
259	<I>	eu acho que domingo o pessoal não está saindo mais pra
260	<M>	Então,,,, anúncio para sábado é isso? [vamos fazer
-----	-----	(...)

³⁸ Turnos omitidos por não comprometerem a análise da sequência.

5.4.3.1 Extrato (3): O dia de publicação de anúncios – análise

- 227 <M> tá tá ok, então vamos esperar
- 228 <S> é na realidade eu eu estou querendo dizer <> os anúncios
comentário metadiscursivo textual

durante a semana estão dando muito mais resultado
desacordo mitigado
- 229 <> [sábado teve um movimento grande na imobiliária <>
- 230 <A> [eu gostaria de fazer uma sugestão<> o domingo esteve
desacordo mitigado

às moscas domingo foi uma lástima
apreciação negativa apreciação negativa
- 231 <S> [foi o que a gente anunciou sábado <> não teve um chamado
- 232 <A> [é
- <A> (...)
- 239 <I> talvez seja melhor passar para o sábado
desacordo mitigado
- 240 <>
- 241 <A> agora o sábado veja M o que eu talvez
desacordo mitigado
- 242 <S> [tem mais movimento na imobiliária
- 243 <A> talvez esteja havendo uma mudança de comportamento nos nos
desacordo mitigado

tanto nos vendedores como nos compradores o pessoal eu tenho a
impressão o pessoal está dedicando o domingo até os vendedores
precisando vender eles estão evitando querer fazer visita aos domingos
eu acredito
- 244 <I> [e outra coisa as imobiliárias estão...
desacordo mitigado
- 245 <A> nem os compradores não estão
desacordo mitigado
- ---- (...)
- 256 <A> olha a sugestão é fazer a experiência
desacordo mitigado
- 257 <I> [fazer experiência do sábado
sugestão = imposição projetada

- 258 <>
 259 <I> eu acho que domingo o pessoal não está saindo mais pra
 desacordo mitigado
- 260 <M> Então,,,, anúncio para sábado é isso? [vamos fazer
- (...)

5.4.3.2 Extrato (3): O dia de publicação de anúncios – categorias de análise

(a) Momento

- (i) **Projetabilidade:** realizada por comentários metadiscursivos e avaliação negativa dos dias de publicação de anúncios.
- (ii) **Sequencialidade:** sequência de sugestões de mudança no dia de anúncio
- (iii) **Estrutura Preferencial:** sim.

(b) Forma

- (i) **Polidez:** desacordos explícitos com elementos atenuadores de ameaça à face.
- (ii) **Papéis interacionais:** nomeação de ‘eu’; ‘a gente’, ‘vendedores’, ‘compradores’, ‘o pessoal’.
- (iii) **Avaliatividade:** apreciações negativas do dia em que os anúncios estão sendo feitos.

(c) Tipos

- (i) **agravado:** não há
- (ii) **forte:** não há
- (iii) **mitigado:** sim

(d) Vozes

(i) **relatador:** A e S relatam o comportamento dos compradores e dos vendedores, tentando convencer M a abolir o anúncio no domingo.

(ii) **relatado:** voz dos vendedores

(iii) **discurso original:** não há

5.4.3.3 Discussão

Os participantes S e A demonstram desacordo por meio de argumentos que avaliam positivamente os resultados dos anúncios publicados durante a semana; e negativamente, o movimento da imobiliária no domingo. S inicia seu desacordo com prefácios, seguidos de adjunto de comentário [“é na realidade”], de comentário metadiscursivo textual prospectivo [“eu eu estou querendo dizer”], seguidos de apreciação (turno 228). Igualmente, A inicia seu desacordo com comentário metadiscursivo textual prospectivo para fazer sua sugestão, que vem expressa por uma apreciação negativa, formulada com epíteto atitudinal, “uma lástima”, seguido do adjunto circunstancial “às moscas” (turno 230). Nos turnos 241 e 243, ela inicia com prefácios e com adjunto modal de probabilidade [“talvez”]:

Alinhando-se a S e a T, o participante I expressa seu desacordo com apreciação, iniciada por prefácio, por modalização e modulação [“eu acho”, “acho que” e “tem que” (turnos 259, 277 e 279 respectivamente)]. Embora I use a modulação de alta obrigatoriedade [“tem que”], esse uso não se constitui em desacordo forte porque a sequência é organizada predominantemente com formas mitigadoras, não permitindo tal interpretação. Além disso, para atingir seus objetivos, os participantes fazem suas sugestões indiretamente apresentando argumentos que julgam o comportamento dos clientes e compradores (turno 243) e o dia da semana de melhor retorno de anúncios.

Drew (1987) diz que a sugestão é um comando de ação projetada e uma das razões para o formato mitigado da sugestão é o fato de o falante esperar oposição da outra parte.

Podemos observar pela organização estrutural que o desacordo, nesse extrato, é realizado explicitamente, porém com estratégias de polidez positiva e

negativa, que atenuam o grau da força ameaçadora da materialização do desacordo, isto é, os participantes escolhem formas mitigadoras e mecanismos de retardos como prefácios e demoras, em tomar o turno; inclusive os turnos 240, 258 e 278 não foram ocupados pelos participantes, diferentemente de como ocorre em outras sequências de desacordos, presentes na interação. Por outro lado, igualmente a outras sequências, os participantes se alinham ao apresentar argumentos que sustentam a sugestão de não publicar anúncios aos domingos para conseqüentemente abolir o plantão nesse dia, embora o plantão seja uma prática comum no setor imobiliário. Podemos interpretar esse desacordo como mitigado, e sua materialização está em função da defesa de interesses pessoais.

Em outro ponto da interação, M informa os retornos semanais e mensais dados pelos anúncios, sugerindo o tipo de cliente desejado pela imobiliária. Embora M não tenha especificado o 'valor' do cliente, Mt insere um subtópico, que é acatado pelos participantes, que se alinham e passam a discutir o perfil de clientes, qualificando-os com base no valor que propõem a pagar por um imóvel – qualificação que vai de encontro aos anseios de M em ter clientes de maior nível de poder aquisitivo:

5.4.4 Extrato (4): O cliente desejado

456	<M>	Nessa ultima semana nós fizemos 21 atendimentos e por 9 ofertas, teoricamente, deu 2 por ofertas. Agora, isso é uma leitura, não sei, agora, como nós vamos ter isso semanalmente. Nós vamos descobrir o que nós estamos fazendo, se está melhorando um pouco ou não o retorno, tá?
457	<Mt>	Olha, uma coisa é certa, cliente passou de 120 até 210 é o melhor cliente que tem pra se trabalhar, pode observar isso,, cliente, olha, passou de 200, 215, 230
458	<R>	[É complicado
459	<Mt>	Complicado e eles têm <> pode observar isso ----- (...) ³⁹
468	<Mt>	E o cliente acima de 250 é bom, só que pra tomar uma decisão é d
469	<R>	[É demorado
470	<Mt>	É muito difícil,, eu, nós já pegamos aqui não foi só nem 5 nem 6, foi mais, mas não conseguimos vender um imóvel a mais de 250, pode?
471	<S>	you quer ver é um cliente que está procurando há 6 meses
472	<R>	não tem pressa porque ele mora bem, ele quer comprar, tem dinheiro ele
473	<S>	é um saco
474	<R>	um saco, é ----- (...)
480	<M>	Não tenha dúvida, mesmo que esses caras demorem 6, é importante, é um bom nível,, agora
481	<R>	É, mas precisa comer, né? <>

³⁹ Turnos omitidos por não comprometerem a análise da sequência.

482	<risos>	
483	<Mt>	Ah I, então é o seguinte, se eu demorar mais um pouco eu ajunto mais dinheiro...

5.4.4.1 Extrato (4): O cliente desejado – análise

456 <M> Nessa ultima semana nós fizemos 21 atendimentos e por 9 ofertas, teoricamente, deu 2 por ofertas. Agora, isso é uma leitura, não sei, agora, como nós vamos ter isso semanalmente. Nós vamos descobrir o que nós estamos fazendo, se está melhorando um pouco ou não o retorno, tá?

457 <Mt> Olha, uma coisa é certa, cliente passou de 120 até 210 é o comentário metadiscursivo

melhor cliente que tem pra se trabalhar, pode observar isso,,
cliente, olha, passou de 200, 215, 230
julgamento negativo

458 <R> [É complicado
julgamento negativo

459 <Mt> Complicado e eles têm <> pode observar isso
julgamento negativo

----- (...)
468 <Mt> E o cliente acima de 250 é bom, só que pra tomar uma decisão é d
julgamento negativo

469 <R> [É demorado
julgamento negativo

470 <Mt> É muito difícil, eu, nós já pegamos aqui não foi só nem 5 nem 6,
julgamento negativo

foi mais, mas não conseguimos vender um imóvel a mais de 250,
desacordo forte
pode?

471 <S> você quer ver é um cliente que está procurando há 6 meses
julgamento negativo

472 <R> não tem pressa porque ele mora bem, ele quer comprar, tem
julgamento negativo

dinheiro ele

473 <S> é um saco
julgamento negativo

474 <R> um saco, é
julgamento negativo

- (...)
- 480 <M> Não tenha dúvida, mesmo que esses caras demorem 6,
comentário metadiscursivo avaliativo
- é importante, é um bom nível,, agora
julgamento positivo
- 481 <R> É, mas precisa comer, né? <>
desacordo mitigado
- 482 <risos>
desacordo mitigado
- 483 <Mt> Ah I, então é o seguinte, se eu demorar mais um pouco eu ajunto
mais dinheiro...
voz relatada

5.4.4.2 Extrato (4): O cliente desejado – categorias de análise

(a) Momento

- (i) **Projetabilidade:** realizada por comentário metadiscursivo que projeta julgamento negativo dos clientes.
- (ii) **Sequencialidade:** sequências de julgamentos negativos.
- (iii) **Estrutura Preferencial:** sim.

(a) Forma

- (i) **Polidez:** desacordos implícitos.
- (ii) **Papéis interacionais:** nomeação de ‘eu’; ‘nós’, ‘você’, ‘eles ’ (clientes).
- (iii) **Avaliatividade:** julgamento negativo, principalmente por parte de Mt e R, sobre o tipo de cliente pretendido pelo participante M.

(c) Tipos

- (i) **agravado:** não há

(ii) **forte:** há

(iii) **mitigado:** não há

(d) Vozes

(i) **relatador:** Mt imita o cliente para mostrar como ele reage à apresentação de um imóvel de maior preço.

(ii) **relatado:** voz do cliente

(iii) **discurso original:** do cliente

5.4.4.3 Discussão

O desacordo é expresso pelo modo declarativo, com avaliações de Mt, que julgam positivamente o cliente pelo epíteto atitudinal “melhor” (turno 457). O participante R complementa os turnos de Mt, com o epíteto “complicado” (turno 458). A repetição do epíteto por Mt (turno 459) reforça a avaliação feita por R. Mt continua com o seu desacordo continua no turno 468 que é complementado novamente por R, com o epíteto “é demorado”. O julgamento é reforçado por Mt, com o uso de afirmação e do epíteto “difícil” (turno 470), antecedido do adjunto modal de intensidade “muito” e de argumentos que intensificam o julgamento negativo.

A participante S alinha-se a R complementando seu turno com a avaliação negativa do cliente, expressa pelo julgamento “é um saco” (turno 473). A repetição da avaliação por R (turno 474) funciona como atributo identificador que reforça os aspectos negativos dos clientes.

O participante M (turno 480) insiste na qualidade do cliente para a filosofia de trabalho da empresa. Ele expressa sua insistência com a modulação de alto grau de inclinação, “Não tenha dúvida”, seguida de avaliação positiva, intensificada, com os epítetos “importantes” e “muito bom”. Porém, o desacordo é expresso pelo participante R, ao usar um argumento de evidência, formulado com um pré-acordo para introduzir a rejeição, que é estruturada com o conjuntivo adversativo “mas”, *token* de atitude e pedido de confirmação, “mas precisa comer, né?”, enunciado que produz um efeito irônico e provoca o riso dos participantes (turno 482).

Os julgamentos negativos do comportamento de clientes advêm de desacordos implícitos em relação à atitudes administrativas. No contexto em que são produzidos, isto é, institucional, conferem certo constrangimento ao diretor, por criticar, indiretamente, suas atitudes administrativas. O constrangimento é também legitimado pelas inserções de subtópicos que interferem na função de M como coordenador da reunião. Inserir um assunto diferente do topical, em si, segundo Diamond (1996), é um ato ameaçador à face por si, e o peso do ato aumenta quando é realizado por um participante que, hierarquicamente, não possui posição correspondente para tal, e quando o assunto é acatado por outros participantes (DIAMOND, 1996).

Diamond (1996), ao estudar poder e status na interação verbal, diz que, ao tentar introduzir um tópico novo na conversação ou inserir um subtópico desviando a atenção dos interactantes do assunto principal, o participante não apenas rejeita o tópico em curso como também invade o espaço daquele que o coordena e é responsável por tal determinação. Assim agindo, segundo a autora, o participante ameaça as intenções do coordenador no desenvolvimento do assunto e tenta igualar-se a ele, em termos de poder.

De fato, considerando as escolhas linguísticas do participante Mt ao longo da interação, os subtópicos introduzidos por ele, o ponto em que ocorrem na interação e a natureza das sequências de ações geradas por esses subtópicos, podemos interpretar que suas inserções têm um peso interacional forte e insultuoso. Se colocarmos o peso numa escala do mais para o menos forte, temos: inserção de subtópicos, acatamento de suas inserções pelos participantes, comparações de superioridade, manifestação de preferência e avaliação positiva de empresas concorrentes. Essas atitudes de Mt parecem convergir para o não-reconhecimento da posição institucional de M, disputando com ele o poder.

O extrato analisado mostra a realização de desacordo explícito em relação ao tipo de cliente desejado e implícito em relação às atitudes administrativas. Os desacordos são realizados por *tokens* de atitude que transferem as avaliações negativas sobre os clientes para uma oposição às atitudes administrativas do diretor.

Em outro ponto da interação, participante M faz uma proposta de trabalho e insere um subtópico no qual expressa seu descontentamento em relação aos atendimentos feitos pelos corretores e à ausência de respostas sobre as ligações realizadas para contatar clientes de uma lista fornecida por corretores autônomos

(Br e Cr). Os participantes reagem, discutindo a qualidade dos clientes enviados por CR e Br como justificativa à falta de contatos e, por extensão, à rejeição das listas repassadas:

5.4.5 Extrato (5): Uma proposta de trabalho

504	<M>	Foi a única coisa que foi aproveitada aqui?
505	<R>	É
506	<Mt>	Eu posso dar uma dica? Eu acho que em caso de retorno <>
507	<I>	Eu acho que o que ele vê que é abacaxi ele passa
508	<Mt>	Ele passa
509	<I>	Você acha que se ele visse que o cliente era bom
510	<R>	Ele não passaria, não passaria
511	<R>	ele não passaria não passaria
512	<I>	algum grau de dificuldade ,, não que tenha maldade nisso aí ,, mas quando ele sente algum grau de dificuldade
513	<M>	ele tira da frente dele
514	<I>	ele tira da frente dele
515	<M>	agora veja só o seguinte
516	<R>	pra mim seria ótimo ,, por exemplo eu tô sem cliente eu não tô negando cliente tô querendo pegar agora também não vai pegar um cara que ,, ele precisa vender uma casa ou na Penha depois ele tem um sítio não sei aonde eu quero um mínimo que dê pra trabalhar eu não quero um cara que seja complicado de trabalhar quer dizer aí
534	<>	
535	<A>	Cliente que vem do Cr é uma carne de pescoço
536	-----	(...)
537	<Mt>	Eu ainda acho que <> continuar na luta aí, da exclusividade das placas, de ter boas placas, esquecer Br, esquecer isso aí
538	<>	
539	<M>	Não, não, mas isso aqui, eu não estou considerando isso aqui como essencial
540	<Mt>	Mas <> você tem um compromisso com eles aí, de está passando informações <> você já tem um vínculo de se vender, dá x pra eles
541	<M>	Está bom
-----	-----	(...)
550	<M>	E qual o caminho que a gente vai?
551	<I>	Ah a solução,,, mas Cr e,, Br, acho que não é a solução
552	<Mt>	eu acho <> eu vou resolver aqui eu vou sair pra rua tentar captar umas 4 ou 5 exclusividades colocar as placas aí você vai ver que se garante cliente <> é só colocar a placa lá da <> você vai encher de cliente
553	<Mt>	placa <>
554	<R>	porque eu to
555	<Mt>	perfeito , porque tinha um anúncio no Estadão
556	<R>	<>
557	<Mt>	Não é qualquer placa. Colocar uma boa placa

5.4.5.1 Extrato (5): Uma proposta de trabalho – análise

504 <M> Foi a única coisa que foi aproveitada aqui?

- 505 <R> É
- 506 <Mt> Eu posso dar uma dica? Eu acho que em caso de retorno <>
desacordo mitigado
- 507 <I> Eu acho que o que ele vê que é abacaxi ele passa
desacordo mitigado julgamento negativo
- 508 <Mt> Ele passa
julgamento negativo
- 509 <I> Você acha que se ele visse que o cliente era bom
julgamento negativo
- 510 <R> Ele não passaria, não passaria
julgamento negativo
- 511 <R> ele não passaria não passaria
julgamento negativo
- 512 <I> algum grau de dificuldade ,, não que tenha maldade nisso aí ,,
julgamento negativo
- mas quando ele sente algum grau de dificuldade
julgamento negativo
- 513 <M> ele tira da frente dele
- 514 <I> ele tira da frente dele
julgamento negativo
- 515 <M> agora veja só o seguinte
- 516 <R> pra mim seria ótimo ,, por exemplo eu tô sem cliente eu não tô negando cliente tô querendo pegar agora também não vai pegar um cara que ,, ele precisa vender uma casa ou na Penha depois ele tem um sítio não sei aonde eu quero um mínimo que dê pra trabalhar eu não quero um cara que seja complicado de trabalhar quer dizer aí
- 534 <>
- 535 <A> Cliente que vem do Cr é uma carne de pescoço
julgamento negativo
- 536 ----- (...)
- 537 <Mt> Eu ainda acho que <> continuar na luta aí, da exclusividade das
desacordo mitigado
- placas, de ter boas placas, esquecer Br, esquecer isso aí
desacordo agravado
- 538 <>

- 539 <M> Não, não, mas isso aqui, eu não estou considerando isso aqui como essencial
- 540 <Mt> Mas <> você tem um compromisso com eles aí, de está
desacordo agravado
- passando informações <> você já tem um vínculo de se vender,
desacordo agravado
- dá x pra eles
- 541 <M> Está bom
- (...)
- 550 <M> E qual o caminho que a gente vai?
- 551 <I> Ah a solução,, mas Cr e,, Br, acho que não é a solução
desacordo forte
- 552 <Mt> eu acho <> eu vou resolver aqui eu vou sair pra rua tentar
desacordo agravado
- captar umas 4 ou 5 exclusividades colocar as placas aí você vai
ver que se garante cliente <>
desacordo agravado
- é só colocar a placa lá da <> você vai encher de cliente
desacordo agravado
- 553 <Mt> placa <>
- 554 <R> porque eu to
- 555 <Mt> perfeito , porque tinha um anúncio no Estadão
- 556 <R> <>
- 557 <Mt> Não é qualquer placa. Colocar uma boa placa
tom monoglóstico apreciação positiva

5.4.5.2 Extrato (5): Uma proposta de trabalho – categorias de análise

(a) Momento

(i) **Projetabilidade:** desacordo projetável por pergunta desafiadora.

(ii) **Sequencialidade:** sequência de julgamentos negativos dos clientes repassados por Cr E Br e de enfrentamento ao participante M.

(iii) **Estrutura Preferencial:** inicialmente sim; posteriormente não.

(b) Forma

(i) **Polidez:** desacordos explícitos ora com ora sem elementos atenuadores de ameaça à face.

(ii) **Papéis interacionais:** por nomeação de ‘eu’, ‘você’; ‘eles’ (os clientes), ‘ eles’ (CR e Br).

(iii) **Avaliatividade:** julgamentos negativos.

(c) Tipos

(i) **agravado:** há, de forma explícita.

(ii) **forte:** há, de forma explícita.

(iii) **mitigado:** há, de forma explícita

(d) Vozes

(i) **relatador:** não há

(ii) **relatado:** não há

(iii) **discurso original:** não há

5.4.5.3 Discussão

A rejeição à proposta de trabalho é expressa pelo participante Mt, (turno 506), com um descordo estruturado por um pedido de permissão, complementado por contraste iniciado por modalização [“Eu acho”], projetando um julgamento negativo sobre o comportamento dos corretores autônomos Br e Cr:

Os participantes I e A alinham-se a Mt, com julgamentos negativos. Os julgamentos são estruturados por modalização [“Eu acho”, (turno 507)], e termos

lexicais, “abacaxi” e “carne de pescoço” (turno 517), que funcionando como atributos identificadores, denotam culturalmente julgamento negativo sobre os clientes repassados pelos corretores. Mt conta, também, com o alinhamento de R, que complementa a projetabilidade da insinuação de I sobre o comportamento dos corretores, com a contingência “Ele não passaria, não passaria” (turno 510), declarativa que é repetida e sustentada até o turno 517.

O participante Mt reforça seu julgamento, por meio de modalização, mediada pelo adjunto modal de temporalidade *ainda*, [“Eu ainda acho que”], e pela repetição do processo mental “esquecer” (turno 534), recursos que indicam a permanência da opinião de que outras fontes (placas) são meios melhores de manter e garantir clientes do que as listas. Além disso, a rejeição é acoplada à acusação de cumplicidade de M com os participantes autônomos, expressa pelo modo declarativo, elaborado com as escolhas lexicais, “compromisso”, “vínculo”, que evidenciam essa relação, reafirmando e reforçando que a situação da empresa dispensa clientes enviados pelos corretores autônomos Cr e Br.

Após vários turnos de discussão, a rejeição manifesta-se em enfrentamento por parte de Mt, por meio de sugestão de iniciativa de trabalho, expressa por afirmações monoglóssicas [“eu vou resolver aqui, eu vou sair pra rua”, (turno 552)], seguidas de processos materiais *resolver*, *captar*, *colocar*, que indicam a realização do ato e a meta a alcançar: “você vai encher de cliente” (turno 552), e por avaliações que reforçam a ação, “Não é qualquer placa. Colocar uma boa placa”, (turno 558), que insinuem a falta de iniciativas adequadas de M para garantir clientes.

Nessa seqüência, M reage ao enfrentamento, contestando pelo modo interrogativo, com força ilocucionária de pedido de confirmação de fatos, evidenciada pelo *tag*, “não veio?” (turno 560), pelo uso de comentário metadiscursivo interacional, [“É o seguinte”], seguido de julgamento negativo do comportamento do participante Mt, expresso pelo adjunto modal de baixo nível de frequência “nunca”; e por asserções monoglóssicas, que indicam evidências, atribuindo veracidade as suas afirmações, argumentos que se estendem por vários turnos na interação. Nesses argumentos observamos que M usa os próprios participantes (turnos 529, 560 entre outros não apresentados aqui) como ‘testemunhas’ de fatos ocorridos para mostrar que eles estão equivocados, em relação à qualidade dos clientes indicados pelos participantes autônomos Br e Cr, ou

seja, as suas contestações têm bases concretas e visíveis por todos os participantes.

Vale acrescentar que, segundo Brown e Levinson (1987), a contestação, em si, é um ato intrinsecamente ameaçador à face. No entanto, no contexto em que ocorre, o peso desse ato é atenuado tanto pela posição hierárquica de M quanto pelas estratégias de polidez negativa utilizadas por ele, tais como pedidos de confirmação, perguntas com atenuadores, *tags* e *hedges*, repetição, explicações convincentes e justificativas. Esses recursos são mecanismos que têm como efeito minimizar a ameaça inevitável à face do ouvinte. Podemos, então, dizer que a maioria das escolhas feitas por M para contestar constitui-se em estratégias de polidez negativa para com os participantes.

Já a rejeição está dentre aqueles atos que, segundo Brown e Levinson (1987), ameaçam o desejo de face negativa do ouvinte. Esses tipos de ato indicam, potencialmente, que o falante não pretende evitar o impedimento de liberdade de ação do ouvinte. Entre os casos discutidos pelos autores, a rejeição pertence àqueles que predicam algum ato futuro do ouvinte, colocando algum tipo de pressão sobre a realização ou não do ato.

O extrato analisado evidencia sequência complexa de desacordo explícito, com oscilação no grau de ameaça à face e, conseqüentemente, do tipo de desacordo realizado pelos corretores: a rejeição inicia-se com um desacordo mitigado (turno 506), desencadeando um desacordo forte (turno 507), que se estende até o turno 536; no turno 537, a interação passa para um desacordo agravado que vai até o turno 558. Com a intervenção de M, o desacordo retorna ao seu grau forte. Podemos observar que as estratégias utilizadas por M para realizar seus desacordos são estruturadas com recursos atenuadores, constituindo-se em desacordo mitigado. Já as estratégias utilizadas pelos outros participantes são predominantemente estruturadas por recursos contrastivos explícitos que constituem desacordo agravado com a função de recusar a proposta de trabalho apresentada.

Próximo ao final da reunião, M informa a necessidade de redefinição de função de funcionários na empresa. Logo no início, há a interrupção do turno de M pelo participante I (turno 757) que, ao afirmar e apreciar positivamente a distribuição atual contradiz M, expressando sua contestação à redefinição de função:

5.4.6 Extrato (6): A definição de função

756	<M>	Agora, deixa eu só, falando nisso,, definir função,,, esse é o grande problema, porque toda a vez que sai alguém, a gente pára todo o trabalho que vinha sendo feito e tem que recomeçar, e passar. Então...
757	<I>	[Porque a função das meninas lá embaixo está muito bem definida, entende?...]
758	<M>	a função some, telemarketing, a gente tinha toda a estrutura de telemarketing, não tem nada, sumiu tudo,, então agora
759	<I>	Eu não sei pra que telemarketing é esse
760	<M>	Telemarketing? Eu vou dizer. A S vendeu um negócio que foi um retrabalho o <> estava na casa, eu já te falei isso.
761	<S>	Falou sim
762	<M>	Então, essas coisas são importantes, o retrabalho é importante [...] O telemarketing,,, eu acho telemarketing importante e pode ser feito pela recepcionista, então
763	<I>	[deve ser feito
764	<M>	Eu outra vez estou organizando, escrevendo como eu quero o telemarketing e vou passar pra menina saber
765	<I>	[Eu acho que a função está definida lá embaixo
766	<M>	Você acha que a recepção está definida? Eu não acho não
767	<R>	[Não, está não, estão faltando coisas básicas lá
768	<M>	Falta treinamento
769	<R>	É
770	<I>	Não,, espera aí, a função é clara, falta é treinamento
771	<M>	[Não, não, a função básica de atender telefone é uma coisa, mas ela tem que ter outra coisa a mais, tudo o que se refere a placas, a esses relatórios de anúncios, essas coisas, a colher informações certas, precisa ser bem estruturado
772	<I>	Mas isso está errado
773	<R>	É
774	<M>	Então, cada uma eu estou procurando direcionar pra uma coisa, tá? Além de simplesmente atender ao telefone, então cada uma tem que ter funções básicas.

5.4.6.1 Extrato (6): A definição de função – análise

- 456 <M> Nessa ultima semana nós fizemos 21 atendimentos e por 9 ofertas, teoricamente, deu 2 por ofertas. Agora, isso é uma leitura, não sei, agora, como nós vamos ter isso semanalmente. Nós vamos descobrir o que nós estamos fazendo, se está melhorando um pouco ou não o retorno, tá?
- 457 <Mt> Olha, uma coisa é certa, cliente passou de 120 até 210 é o comentário metadiscursivo
- melhor cliente que tem pra se trabalhar, pode observar isso,,
cliente, olha, passou de 200, 215, 230
julgamento negativo
- 458 <R> É complicado
julgamento negativo

- 459 <Mt> Complicado e eles têm <> pode observar isso
 julgamento negativo
- (...)
- 468 <Mt> E o cliente acima de 250 é bom, só que pra tomar uma decisão é d
 julgamento negativo
- 469 <R> É demorado
 julgamento negativo
- 470 <Mt> É muito difícil, eu, nós já pegamos aqui não foi só nem 5 nem 6,
 julgamento negativo
- foi mais, mas não conseguimos vender um imóvel a mais de 250,
 desacordo forte
 pode?
- 471 <S> you quer ver é um cliente que está procurando há 6 meses
 julgamento negativo
- 472 <R> não tem pressa porque ele mora bem, ele quer comprar, tem
 julgamento negativo
- dinheiro ele
- 473 <S> é um saco
 julgamento negativo
- 474 <R> um saco, é
 julgamento negativo
- (...)
- 480 <M> Não tenha dúvida, mesmo que esses caras demorem 6,
 comentário metadiscursivo avaliativo
- é importante, é um bom nível, agora
 julgamento positivo
- 481 <R> É, mas precisa comer, né? <>
 desacordo mitigado
- 482 <risos>
 desacordo mitigado
- 483 <Mt> Ah I, então é o seguinte, se eu demorar mais um pouco eu ajunto
 mais dinheiro...
 voz relatada

5.4.6.2 Extrato (6): A definição de função – categorias de análise

(a) Momento

- (i) **Projetabilidade:** não há
- (ii) **Sequencialidade:** sequência de desacordo com contestação e insistência.
- (iii) **Estrutura Preferencial:** não.

(b) Forma

- (i) **Polidez:** desacordos explícitos sem elementos atenuadores de ameaça à face.
- (ii) **Papéis interacionais:** nomeação de ‘eu’ e de ‘você’.
- (iii) **Avaliatividade:** apreciação e julgamentos negativos feitos principalmente pelo participante I em relação ao gerenciamento adotado.

(c) Tipos

- (i) **agravado:** há, de forma explícita
- (ii) **forte:** há
- (iii) **mitigado:** não há

(d) Vozes

- (i) **relatador:** não há
- (ii) **relatado:** não há
- (iii) **discurso original:** não há

5.4.6.3 Discussão

A contestação é realizada pelo uso de asserção categórica com epíteto atitudinal e adjunto modal de intensidade, “muito bem definida”, (turno 757), repetida

no turno 765, que embora modalizada [“eu acho”] tem o efeito de reforçar o desacordo, que é reafirmado, categoricamente, pelo extremo polar negativo *não* e pela avaliação de que a função “é clara” (turno 770). Além da contestação, I também expressa desaprovação aos anseios de M, ao julgar negativamente sua atitude com a expressão monoglóssica “Mas isso está errado” (turnos 759 e 772). A seqüência de insistência realizada pelo participante I e suas escolhas linguísticas revelam certo grau de intensidade de ameaça em seus enunciados, desenvolvendo um desacordo forte em relação à atitude administrativa de M.

Ao estudar a força ilocucionária e os graus de força da ameaça à face no uso da linguagem, Sbisà (2001) diz que a forma em que um ato de fala é formulado pode manifestar o grau de intensidade da intenção ou do desejo do falante de atingir certas metas perlocucionárias. A tentativa do falante de atingir a meta pode por si mesma ser feita de forma mais fraca ou mais forte. Entre os fenômenos de força mais intenso, a autora cita o uso de asserções, de expressão de opinião e de insistência sobre algo. Segundo ela, o uso de asserções demonstra o compromisso do falante na confiança da verdade da afirmação feita; a expressão de opinião elaborada com certos advérbios torna-se um julgamento; e a insistência, por ser seqüencial, envolve uma série de tentativas de atingir a mesma meta perlocucionária, ou seja, a elucidação de determinada resposta por parte do ouvinte ratificado. A autora diz que a utilização desses recursos pressupõe algum tipo de direito e algum grau de poder por parte do falante em designar valores e obrigações ao ouvinte.

Gruber (2001) também trata a insistência como um fenômeno utilizado pelo falante para reafirmar o desacordo. Segundo o autor, o falante repete a própria elocução várias vezes, na tentativa de ganhar ou manter o piso conversacional e de ser ouvido e compreendido pela outra parte.

De fato, as escolhas de I ao longo da reunião sugerem o entendimento de certo direito e poder por parte desse participante. Ele demonstra exigência de rigor e afrontamento a afirmações e opiniões de M. Esse extrato especificamente parece mostrar uma disputa pela posição hierárquica com M. Isso porque I não está hierarquicamente dotado de uma posição apropriada para fazer tal afirmação e para interromper M, com uma declaração totalmente oposta ao que estava sendo proposto, além de pedir solidariedade aos demais participantes, por conhecimento partilhado, por meio da pergunta retórica [“entende?”]. Brown e Levinson (1987)

consideram a atitude de interromper um falante, como uma falta de cooperação descarada na atividade,⁴⁰ portanto, uma ameaça tanto à face positiva quanto à face negativa do ouvinte.

A reação primeira de M é desconsiderar o desacordo, continuando a expor o motivo de sua atitude. Com a insistência de I, M muda de alinhamento e responde com desafio e oposição. A oposição é realizada por comentário metadiscursivo interacional [“Eu vou dizer” (turno 760)] como resposta à pergunta retórica (turno 760). O desafio é realizado por meio de interrogativa elaborada com a repetição do enunciado anterior [“Você acha que a recepção está definida?” (turno 766)] e sua resposta [“Eu não acho não”]. As perguntas feitas com a repetição do enunciado ou parte dele têm a função de desafiar o ouvinte, de levá-lo a refletir sobre a afirmação feita (KOSHIK, 2003). O comentário metadiscursivo interacional tem a função de chamar a atenção do ouvinte para o enunciado expresso (HEISLER et al., 2003). Esses mecanismos nos levam à interpretação de que o desafio feito por M tem a função de chamar a atenção dos participantes para o motivo da necessidade da retomada do *telemarketing* (turno 762) e da redefinição de função (turno 771) na empresa, pois o que segue é a apresentação de fatos que justificam a necessidade apontada. Seguida à justificativa, está a avaliação que é expressa pelo modo declarativo, com força ilocucionária de imposição, e reforçada pela repetição do epíteto atitudinal *importante* (turno 762), por operadores modais de alto nível de capacidade, [*poder* (turno 762)], e de obrigatoriedade, [*ter* (turnos 771 e 774)], por processos materiais, designando o ator na primeira pessoa do singular, como em “estou organizando, escrevendo”, “vou passar, estou procurando direcionar”, (turnos 764 e 774), que indicam a realização de suas ações; e pelo processo mental *querer* (turno 764), que revela a prevalência de sua vontade.

A exposição acentuada de justificativas e os inícios prefaciados de turnos (“agora, então, deixa eu só...”) que ocorrem nessa sequência constituem em demora na mudança de alinhamento, isto é, como o desacordo já estava instaurado na interação, M realiza seus atos com cautela. Nesse contexto, podemos dizer que a demora é estratégia de polidez negativa, pois segundo Brown e Levinson (1987, p. 129) a polidez negativa realiza a função de minimizar os efeitos inevitáveis de uma imposição particular. Assim, mesmo que as reações de M sejam atos intrinsecamente ameaçadores à face dos participantes, o peso do ato é atenuado

⁴⁰ *blatant non-cooperation in activity*

pela sua posição hierárquica na empresa, ou seja, pelo poder institucionalmente atribuído – ele é um dos proprietários e diretor – e pelo compromisso com os objetivos organizacionais que, conseqüentemente, surtirá efeitos nos resultados da empresa como um todo.

As asserções feitas, algumas seguidas de repetição, ora do enunciado completo, ora de parte dele, remetem-nos a certo apelo de M aos seus direitos de chefe e à imposição de sua vontade – não apenas nessa seqüência, mas também em outras, ao longo da reunião. Os mecanismos parecem reforçar o apelo aos ‘direitos do falante’. Segundo Sbisà (2001, p. 1793), muitas vezes, o que dá direito ao falante de realizar um ato é a sua posição hierárquica de poder, e o seu *status* na interação, ou seja, são os atributos modais que o envolvem na realização do ato.

A seqüência analisada nesse extrato evidencia desacordos estruturados com respostas contrastivas explícitas com repetição do enunciado anterior. Esses recursos constituem desacordo do tipo agravado, cuja função aqui é contestar e, por extensão, julgar negativamente o gerenciamento adotado para com os trabalhos da empresa.

5.5 Resultados Gerais

Com o foco analítico sobre as funções dos desacordos realizados pelos corretores para com o diretor em uma interação que constitui uma reunião de trabalho de uma empresa imobiliária, examinamos 1043 interlocuções produzidas por sete participantes: um diretor (M) e sete corretores (I, Mt, R, S, A, T e P).

A dinâmica interacional evidencia o participante M, diretor da empresa e coordenador da reunião, com a produção de 30.1% do total dos turnos, o que demonstra o seu nível de poder na situação (FAIRCLOUGH, 2001); e os corretores produziram 60.2%; os turnos preenchidos com risos ocuparam 1.6% e 8.1% foram constituídos de silêncio ou de vozes sobrepostas. A Tabela 1 sintetiza os dados:

Tabela 1 - Total de turnos e tomadas de turnos

Tomadas de turnos	Total de turnos	
	nº	%
Diretor (M)	314	30.1
Corretores (I, Mt, S, A, R, T)	628	60.2
Risos	17	1.6
Outros (silêncio ou vozes sobrepostas)	84	8.1
Total	1043	100

Os desacordos constituíram 315 turnos: 20.3% são proferidos pelo diretor; 78.1% são de autoria dos corretores, adicionados 0.16% dos turnos preenchidos por risos, também por eles produzidos e significativos na sequência do desacordo; e 2.7% são realizados entre os corretores⁴¹. A Tabela 2 sumariza essa ocorrência.

Tabela 2 – Tomadas de turno e turnos discordantes

Tomadas de turnos	Turnos discordantes	
	nº	%
Diretor para corretores (M)	64	20.3
Corretores para diretor	242	77.0
Corretor para corretor	9	2.7
Total	315	100

Cabe-nos, agora, encaminhar respostas as nossas perguntas de pesquisa. Tivemos como propósito responder às seguintes perguntas:

- (a) em que momento da interação ocorre o desacordo?
- (b) de que forma acontece o desacordo: de modo explícito ou implícito?
- (c) qual a função do desacordo na sequência em que ocorre?

Os desacordos ocorrem principalmente em três momentos: da reunião: (1) quando o diretor faz imposição; (2) quando informa atitudes administrativas; e (3) quando apresenta a filosofia da empresa.

Em momento de imposição, os corretores reagem com desacordos explícitos, do tipo agravado, realizados por meio de respostas contrastivas com

⁴¹ Devido aos nossos propósitos os turnos discordantes realizados entre corretores não foram considerados, conforme explicado no item 4, item 4.7, página 113, deste estudo.

intensificadores, comandos, perguntas com repetição do enunciado, perguntas retóricas e humor, e teve como função legitimar a identidade profissional, recusando a imposição e a autoridade do diretor da empresa.

Quando o diretor informa sobre suas atitudes administrativas, os desacordos se apresentam diferentemente: os corretores reagem de forma explícita e implícita. No primeiro caso, o desacordo é do tipo forte, elaborado complexamente com *tokens* de atitude; no segundo caso, o é do tipo mitigado, ou seja, com recursos atenuadores de ameaça à face, tais como adjuntos e operadores de modalidade, pedido de confirmação, sugestão, comentário metadiscursivo prospectivo e estratégias de polidez positiva e negativa. Esses desacordos tiveram como função, respectivamente, criticar as atitudes administrativas do diretor, por meio de comparações; e defesa de interesses pessoais, com sugestões de mudanças nos critérios de trabalho.

Já quando o diretor apresenta a filosofia da empresa, materializada em proposta de trabalho, tipo de cliente desejado e gerenciamento adotado, os corretores reagem com desacordos explícitos e implícitos, sequencialmente complexos, dos tipos forte e agravado, por meio de exclamativas desafiadoras, comparações, julgamentos negativos, contestação e enfrentamento, para expressar a insatisfação com a filosofia da empresa. O Quadro 13 sintetiza essas ocorrências:

Momentos do desacordo	Realização do desacordo	Tipo	Funções do desacordo
A colocação do CRECI – imposição	explícito, com recusa à imposição	agravado	legitimação da identidade profissional
A proposta de anúncio	explícito, com oposição à proposta	forte	crítica à atitude administrativa
O dia de publicação de anúncios	explícito, com sugestões de mudança	mitigado	defesa de interesses pessoais
A apresentação do cliente desejado	explícito e implícito, com oposição ao tipo de cliente	forte	insatisfação com a filosofia da empresa
A proposta de trabalho	explícito e implícito, rejeição à proposta	agravado	
A definição de função	explícito, com contestação ao gerenciamento	agravado	

QUADRO 14 – MOMENTO, REALIZAÇÃO, TIPO E FUNÇÕES DO DESACORDO NA INTERAÇÃO

A complexidade do desacordo se configura tanto pela organização seqüencial na interação quanto pelos recursos léxico-gramaticais e pelas técnicas que estruturam e intensificam o desacordo, como o alinhamento entre os participantes, permitindo a formação de alianças na discordância e abrindo possibilidades de participação que influencia a posição social dos participantes. A organização seqüencial apresenta os desacordos como movimentos de respostas às proposições de M, com exceção de uma seqüência em que foi um movimento de início com a retomada de um desacordo, contrariando as postulações de M que já havia assinalado o término do assunto “A colocação do Creci”. Reproduzimos esse movimento:

35	<M>	então não põe o CRECI
36	<S>	não, tem que por o CRECI, CRECI tem que ter até é obrigatório o CRECI
37	<I>	CRECI é importante
38	<S>	tem que por o CRECI
39	<M>	então depois alguém dá uma sugestão pra colocar o nome e o CRECI tá bom? depois isso a gente depois fala?
40	<S>	Vamos
41	<M>	agora só alguém definir pra Andréa hein
42	<I>	agora por que o CRECI tem que ser aqui e não pode ser aqui, depois <mostrando no cartão>
43	<M>	Na linha de baixo? Porque tem que ser mais uma linha no clichê

Podemos observar que nos turnos 39 e 41, o participante M faz o seu movimento de término do tópico, mas no turno 42, o participante I reinicia o assunto com uma pergunta desafiadora que se configura na retomada do desacordo. Esse movimento de I deu origem a novos desacordos e contraria as postulações de Pomerantz (1984), Kakavá (1993; 2002) e Petraki (2005) de que desacordos ocorrem como movimento de resposta. A seqüência citada mostra nitidamente o desacordo como movimento inicial, cujo recurso é uma pergunta – ocorrência pertinente para uma nova pesquisa, inclusive.

Os desacordos foram estruturados com intensificadores e estratégias que reforçam e aumentam o grau de ameaça à face do diretor. Dentre essas estratégias, salientamos a ocorrência freqüente do fenômeno da repetição do enunciado anterior ou de parte dele; e o da complementação de turno.

A repetição se apresenta ora no modo declarativo, ora no modo interrogativo. No modo declarativo, estabelece um elo coesivo com o turno anterior e concorda

com a relevância da temática da fala repetida, aguçando a divergência e reivindicando o mesmo atributo para a própria argumentação. No modo interrogativo desafia proposições e, ao estabelecer um elo com o turno a que se refere, parte da premissa daquela declaração e explora possíveis consequências que levam o participante a admitir a impossibilidade do que está sendo discutido ou constringendo-o a apresentar uma defesa para a sua posição. Além disso, a interrogativa projeta o alinhamento de outros participantes e, conseqüentemente, reforça a ação discordante. Essa ocorrência mostra que as perguntas com repetição de enunciado podem ser interpretadas não apenas como pedido por clarificação ou sinalização de que o enunciado não foi bem entendido, conforme previsto por Pomerantz (1987), mas também como expressão explícita de desacordo, conforme admitido por Gruber (2001) e Koshik (2003).

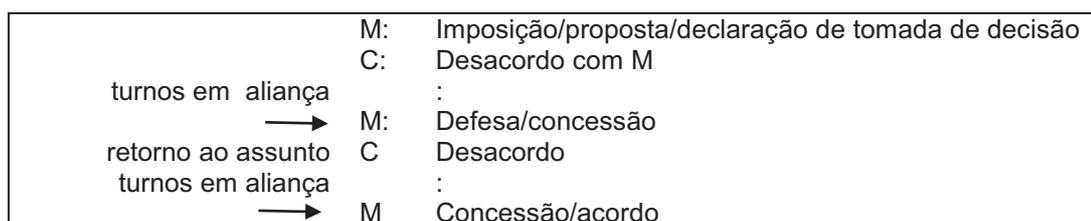
A complementação de turno é um resultado contingente da projetabilidade do turno anterior e apresenta-se no modo declarativo, exercendo função similar a da repetição: estabelece relações coesivas temáticas, concorda com o turno anterior, porém, acrescenta a este conhecimento partilhado entre os participantes, o que intensifica o desacordo e legitimam as relações de solidariedade entre eles. Na verdade, ambas as estratégias estão em função da intensificação e do reforço do desacordo, constituindo um elo para o alinhamento entre os participantes.

O alinhamento, por sua vez, parece ser um aspecto fundamental na análise de interação com várias partes. Em nossos dados, o alinhamento apresenta-se configurando sequências complexas de desacordo, estruturadas com imperativos, acusação, contestação, humor, desafios e afirmação de conhecimento que, em termos estruturais, contradiz os estudos de Petraki (2005). Ao estudar os recursos para a realização do desacordo forte, a autora encaixa os intensificadores nessa categoria e observa que desacordo fraco (para nossa classificação, mitigado) ocorre até o terceiro turno não se expandido para além dessa sequência. Em nosso estudo, contrariamente, observamos que desacordos mitigados desencadeiam sequências de desacordo agravado. Isso nos permite sugerir que, ao invés de considerar os intensificadores como constituintes de desacordo forte, estes deveriam configurar uma nova categoria de desacordo: a de desacordo agravado, conforme formulada por Rees-Miller (2000). Parece pertinente propor, também, que essa categoria seja caracterizada principalmente pelo alinhamento dos participantes à ação do desacordo, isto é, as sequências de desacordo agravado poderiam ser vistas como

formatos de produção diferentes daquelas sequências entre dois interlocutores (GOFFMAN. 1998b). Isso porque, o alinhamento entre os participantes fortalece a ação, formando alianças e dando origem a sequências expandidas com graus de ameaça que convergem para a intensificação do desacordo.

As alianças de desacordo, na interação analisada, são formadas após turnos que declaram imposição, informação de atitudes administrativas e apresentação da filosofia da empresa, e servem de suporte e de apoio à perseguição dos objetivos comuns aos participantes, mostrando que aqueles são compartilhados por todos. De fato, os objetivos dos corretores foram, pelo menos discursivamente, atingidos em relação à legitimação da identidade profissional – a fonte para impressão dos cartões foi diminuída, o negrito e o termo ‘consultor imobiliário’ foram retirados; e à defesa de interesses pessoais – os tipos de anúncios continuaram os que eram, e os dias de sua veiculação foram mudados, possibilitando abolir os plantões dos participantes aos domingos, como eles almejavam.

Em termos de organização sequencial da conversa, as alianças tendem a ser extensas e intrincadas não exibindo *status* de ação despreferida, isto é, não são precedidas de prefácios, pausas, retardos ou marcas de relutância, e apresenta declarações categóricas com pouca ou nenhuma forma de mitigação. Comparando as alianças com os postulados de Jacobs e Jackson (1982), Coulter (1990) e Gruber (2001) – embora os autores não falem em alianças – de que, em sequências de desacordo expandidas, é central a atenção ao terceiro turno, isto é, como o falante do primeiro turno se posiciona em relação ao seu próprio turno. Podemos dizer que, nesse formato não há ocorrência de tomada do terceiro turno pelo diretor. Ele reengaja na fala após alguns turnos de discordância para tentar cessar o debate, discordando e apresentando justificativa para a sua posição ou concedendo, o que abre a possibilidade de novos desacordos pelos participantes. Podemos representar uma aliança de forma simplificada com o Esquema 3:



Esquema 3 – Formação de aliança

Com a consolidação da aliança, os participantes orientam-se para a produção de uma sucessão de turnos de relutância, organizando um novo enquadre em que concordar parece não ser mais ação preferida ou necessária. Nessa perspectiva, à observação de Pomerantz (1987) sobre a preferência do acordo, seria necessário acrescentar um fator determinante: o formato de produção de discordância, em que persistir na defesa de posições contrárias, em concordância com o oponente, torna-se a ação esperada. Esse formato parece ser possível quando consideramos a estrutura de participação de uma interação, conforme orientada por Goffman (1998a) e, principalmente, quando estudamos interação caracterizada por várias partes. A estrutura de participação e, por extensão, a ratificação pelos participantes maximiza oportunidades de alocação aleatória de turnos e disponibilidade para os participantes adotarem reciprocidade de perspectivas, ou seja, darem mostras de afiliação à perspectiva do outro, diferindo em partes da conversa diádica. Com efeito, gera possibilidades para realçar a face e, ao mesmo tempo, oferece maiores riscos de ameaçar intrinsecamente à face (GOFFMAN, 1988a). Além disso, a aliança parece conferir poder potencial, projetando uma atividade social com seus próprios direitos, levando os participantes, algumas vezes, a se engajarem em argumentos não necessariamente relevantes para a discussão⁴², isto é, o comportamento verbal dos participantes parece transgredir os limites da meta orientada para a tarefa como a da interação institucional, ou seja, rompe com a padronização do gênero, com as relações de poder, instituindo um formato subversivo. Acreditamos que esse comportamento, as violações e as alianças se devam, também, ao momento de transformação, de adequação ao novo *status*, de construção de uma identidade e de busca de uma nova imagem da empresa no mercado imobiliário.

A formação de aliança parece ser um mecanismo potencialmente poderoso, pois se por um lado reforça e persuade em favor do propósito dos aliados, no caso dos corretores; por outro, deixa o diretor em situação desconfortável porque pode ser entendida como desafio ameaçador da autoridade institucionalmente atribuída. Talvez o caráter institucional, afiliativo seja propício para essa formação devido aos objetivos organizacionais e transacionais da empresa e à tarefa de diretor – que na interação é dupla, pois também coordena a reunião. Nessa tarefa, ele precisa, muitas vezes, posicionar-se como responsável (GOFFMAN, 1998a), em nome de um ‘nós’, alocando turnos geradores de desacordo *per si* – se assim podemos dizer –

⁴² Por exemplo, como mostrado no Extrato (2), página 130.

lançando imposições, propostas e decisões, que ratificam e responsabilizam a todos, o que, por sua vez, não é aceito. Nesse sentido, a ação de discordar é preferida, embora constitua um ato intrinsecamente ameaçador à face.

A questão que envolve a produção do desacordo e os objetivos a serem atingidos parece, de fato, estar relacionada. Se fizermos uma comparação em nossos dados, verificaremos que as propostas feitas pelo diretor é questionada, sem muita ou nenhuma preocupação com a preservação da face; porém, quando o jogo se inverte, isto é, quando a proposta é feita pelos corretores a favor de seus interesses pessoais, o desacordo veste outra roupagem, e a aliança é revestida com formas mitigadoras demonstrando a preocupação de manter e de preservar as faces, incluindo a dos próprios proponentes.

Embora não tenha sido nosso objetivo principal, observamos a reação do diretor aos desacordos e verificamos que seus turnos discordantes são realizados como movimentos de contraproposição, inseridos na complexidade seqüencial das ações discordantes realizadas pelos corretores, e estão em função das estratégias de gerenciamento. São estruturados com estratégias de polidez positiva e negativa, isto é, com formas mitigadoras: pré-acordos, prefácios, comentários metadiscursivos e justificativas com argumentos de evidência, analogias e contra-analogias que exercem poder persuasivo na interação, pois contestam a validade das oposições, das recusas e das críticas, garantindo a análise racional dos fatos. Os desacordos não mitigados são realizados como resposta a desacordos renitentes em momentos em que a tomada de decisão é necessária para que os objetivos organizacionais e transacionais sejam atingidos. Podemos dizer que essas estratégias servem a metas institucionais e, ao mesmo tempo, relacionais uma vez que reivindicam a autenticidade do poder institucionalmente atribuído e de direito, e zelam pela necessidade de faces dos participantes e, por conseguinte, pelas relações interpessoais, reafirmando e reforçando a solidariedade com o grupo e a manutenção e a legitimação do poder que ele detém. Considerando o contexto sociocultural e situacional em que os significados são negociados, podemos afirmar, portanto, que o desacordo utilizado pelo diretor zela pelas metas organizacionais e relacionais, isto é, por um lado serve à imposição e à contestação, para manter os objetivos institucionais, a sua autoridade e o controle interacional, e por outro, serve às relações interpessoais, para manter e, ao mesmo tempo, proteger as faces envolvidas na interação. Ressalta-se que esse fato ratifica declaração de Harris

(2003) de que os participantes relativamente mais poderosos também fazem uso extensivo de formas de polidez em uma extensão não prevista por Brown e Levinson (1987).

Neste capítulo, apresentamos a análise dos dados, evidenciando as funções do desacordo na sequência interacional da reunião, e discutimos os resultados, apontando sua contribuição e, ao mesmo tempo, levantando outras questões a serem investigadas. A seguir, apresentamos as considerações finais sobre o estudo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Motivados pela importância da compreensão interpessoal, em especial, do desacordo em uma reunião de trabalho realizada em uma empresa imobiliária brasileira, sediada num bairro de classe média da zona oeste de São Paulo, examinamos a expressão desse comportamento em um contexto de poder atribuído institucionalmente, a fim de verificarmos a sua função discursiva na sequência da interação e de estabelecermos as relações com a preservação da face, nos termos de Brown e Levinson (1987).

Embora o estudo apresente necessário recorte imposto pelo objetivo da pesquisa e discussão baseada em dados coletados em um único tipo de evento comunicativo – uma reunião de trabalho – permite-nos fazer considerações e atribuir algumas contribuições, apontando outros aspectos possíveis de investigação.

Uma consideração refere-se às limitações desta pesquisa em termos de triangulação de dados. A falta de acesso direto e freqüente à empresa imobiliária na qual a reunião foi realizada restringe um estudo mais verticalizado que possibilitaria a ratificação da interpretação dos dados.

Outra consideração é de natureza metodológica. Este estudo mostrou-nos a difícil tarefa de analisar a linguagem em seu espaço de ação, especificamente, a interação face a face, considerando todas as complexidades que a constituem e que, ao mesmo tempo, são fundamentais para uma análise que se pretende fiel. Em particular, analisar o desacordo é um desafio, pois a literatura existente – que não é pouca – se limita a analisar e mostrar exemplos de interação diádica ou triádica (gerenciada por um mediador), demonstrado que o desacordo é caracterizado por tipos específicos de recursos e de estrutura seqüencial. Contrariamente, analisamos o desacordo em interação com várias partes e mostramos que sua expressão pode ser materializada por diferentes recursos tanto de ordem lingüística quanto de ordem seqüencial da conversa, exigindo do analista a observação de aspectos, que num primeiro olhar, parecem insignificantes, mas na estrutura macro da interação são significativos para o entendimento de seus propósitos e para o estabelecimento das relações interpessoais em jogo na interação, necessitando, portanto, da contribuição de várias perspectivas metodológicas.

A análise cumulativa da interação na reunião veio confirmar duas teses já postuladas por estudiosos da linguagem: a primeira é a de que as escolhas

lingüísticas dos participantes revelam suas intenções; deixam à mostra suas identidades, e seus valores ideológicos (LEMKE, 1998; MARTIM, 2000; EGGINS; SLADE, 1997; GOFFMAN, 1967; 1998a etc.). A segunda é a de que as estratégias discursivas utilizadas pelos participantes, em situações sociais de interação, são formas de perseguir metas, exercer, legitimar, representar os papéis institucionais e reproduzir as estruturas de poder e dominância social (FOWLER, 1979; 1991; FAIRCLOUGH (1989; 2001; van DIJK, 1993; 2009; KRESS, 1989 etc.). Esses fatos mostram o quão importante é estudar as relações interpessoais no discurso e o quanto a interpessoalidade pode interferir nas questões como empatia, sucesso pessoal e profissional e resolução de problemas interacionais, em quaisquer ambientes.

À guisa de contribuição, a primeira seria teórica, como possíveis sugestões de objetos de investigação, questões voltadas à relatividade do conceito e ao uso de estratégias de polidez e ao desacordo. Segundo os postulados de Brown e Levinson (1987), as pessoas com maior distância social tenderiam a ser mais polidas com as mais poderosas. Nossos dados revelaram que o mais poderoso também faz uso de polidez para com os menos poderosos, deixando claro, portanto, que a polidez é um conceito relativo e deve ser considerado à luz da situação que é analisada e dos objetivos que os participantes querem atingir. Especificamente sobre o desacordo, seria pertinente o desenvolvimento de pesquisas que envolvam a investigação da discordância em interações com várias partes e em diferentes contextos, a fim de verificar três aspectos que parecem relevantes: as características da formação de alianças; a inter-relação entre as ações de desacordo e as metas ou propósitos da interação; à forma como essa ação linguística é ouvida em nossa cultura.

O contexto educacional, especificamente a sala de aula, seria um dos ambientes propícios à pesquisa dessa natureza, tendo em vista que a aula é uma interação com vários interlocutores, em que o desacordo entre professores e alunos são frequentes e geram conflitos que, muitas vezes, um ou outro precisa afastar-se da sala por sentirem suas faces ameaçadas. Acreditamos que muitas seriam as contribuições dessas pesquisas na formação do professor, pois saber a relevância das questões interpessoais na interação pode contribuir para o sucesso da aula e, por conseguinte, facilitar o desenvolvimento de competências e habilidades outras no processo de ensino e de aprendizagem.

A segunda é de natureza prática. Apesar de o estudo não ter foco explicitamente aplicado – entendendo por aplicado o tratamento de uma questão em contexto particular com vistas a propor soluções/modificações/ caminhos alternativos para o cumprimento e de uma determinada meta –, acreditamos que na área da Lingüística Aplicada, o trabalho pode subsidiar a oferta de consultorias estruturadas para atender problemas comunicacionais e cursos de aperfeiçoamento específicos a empresas, visando a tornar consciente o papel que a linguagem exerce, tanto para atingir metas relacionais, quanto objetivos organizacionais e transacionais, e nesse sentido, contribui também para a expansão do campo de trabalho do lingüista aplicado.

Este trabalho também faz uma contribuição para os projetos Recursos para a realização do ato de fala indireto: suas implicações no trabalho de face e na persuasão através da avaliação implícita; “DIRECT: Em direção à linguagem dos negócios” e Análise Crítica e Linguística Sistêmico-Funcional (ACLISF), somando a suas investigações e reflexões os resultados aqui encontrados.

7 REFERÊNCIAS

ALVESSON, Mats; DUE BILLING Yvonne. *Understanding gender and organizations*. London: Sage Publications, 1997. 248 p.

ANTAKI, Charles; WIDDICOMBE, Susan. (Eds.). *Identities in talk*. London: Sage, 1998. 224 p.

ATKINSON, John Maxwell; HERITAGE, John. *Structures of social action: studies in Conversation Analysis*. Cambridge, Cambridge University Press, 1984. 449 p.

ATKINSON, John Maxwell; DREW, Paul. *Order in court: the organization of verbal interaction in judicial settings*. London: Macmillan Press, 1979. 275 p.

AUSTIN, John L. *How to do things with words*. New York: Oxford University Press, 1962. 132 p.

BAKHTIN, Mikhail (1979). Os gêneros do discurso. In: _____. *Estética da criação verbal*. Tradução de Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2003. p. 261-270.

BASTOS, Lilian. C; OLIVEIRA, Maria do Carmo L; PEREIRA, Maria das Graças G. D. Faces Institucionais em conflito: análise de um house organ. *The Specialist*, São Paulo, v. 15, n. 1/2, p. 21-35, 1994.

BATESON, Gregory (1972). Uma teoria sobre brincadeira e fantasia. Tradução de Lúcia Quental. In: RIBEIRO, Branca T.; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). *Socio Linguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise de discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 85-105.

BAXTER, Leslie A. An investigation of compliance gaining as politeness. *Human Communication Research*, Canada. n.10, 1984p. 427-457.

BEDNAREK, Monika A. Frames revisited - the coherence-inducing function of frames. *Journal of Pragmatics* 37.5 , p. 685-706, 2005.

BERBER SARDINHA, Tony. Mapa lexical de uma reunião de negócios. Working Paper. *DIRECT Papers*, São Paulo, n. 3. CEPRIL, PUCSP, AESLU, Liverpool University, 1993.

_____. *Linguística de corpus*. São Paulo: Manole, 2004.

BILMES, Jack. The concept of preference in conversation analysis. *Language in Society*, Cambridge, v. 17, p.161-181, 1988.

BLUM-KULKA, Shoshana. Indirectness and politeness: same or different? *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n. 11, p. 145-160, 1987.

BLUM-KULKA, Shoshana; BLONDHEIM, Menahem; HACOEN, Gonen. Traditions of dispute: from negotiation of Talmudic text to the arena of political discourse in the media. *Journal of Pragmatic*, Amsterdam, v. 34, n. 10-11, p. 1569 -1594, 2002.

BRESSANE, Thaïs Bittencourt da Rocha. Construção de identidade numa empresa em transformação. 152 f. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada) – Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, PUC-SP, São Paulo, 2000.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. 345 p.

BROWN, Gillian; YULE, George. *Discourse analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1983. 288 p.

CLAYMAN, Steven E. Disagreements and third parties: dilemmas of neutralism in panel news interviews. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n.34, p. 1385-1401, 2002.

CLARK, Herbert H. O uso da linguagem. *Cadernos de Tradução*, Porto Alegre, v. 9, p. 49-72, 2000.

COFFIN, Caroline. The voices of history: theorizing the interpersonal semantics of historical discourses. *Text*, Australia, v. 22, n. 4, p. 503-528, 2002.

COLLINS, Heloísa; SCOTT, Michael. Lexical landscaping in business meetings. Working paper. *DIRECT Papers*, São Paulo, n. 34. CEPRIL, PUCSP, AESLU, Liverpool University, 1996.

COULTER, Jeff. Elementary properties of argument sequences. In: PSATHAS, G. (Ed.). *Interaction Competence*. Lanham: University Press of America, 1990. p. 181-203.

DAVIDSON, Judy. Subsequent versions of invitations, offers, requests, and proposals dealing with potential or actual rejection. In: ATKINSON, John Maxwell; DREW, Paul; HERITAGE, John. *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press, 1992. 580 p.

van DIJK, Teun A. Principles of critical discourse analysis. *Discourse & Society*, London, v. 4, n.2, p. 249-283, 1993.

_____. Critical Discourse Studies: a sociocognitive approach. In: WODAK, Ruth; MEYER, Michael (Eds.). *Methods of critical discourse analysis*. London: Sage, 2009. p. 62-85.

DREW, Paul. Open class repair initiators in response to sequential sources of troubles in conversation. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, v. 28, n. 1, p. 69–101, 1997.

DWYER, Judith. *The business communication handbook*. New York: Prentice Hall, 1993. 415 p.

DUFF, Patricia A. *The Oxford Handbook of Applied Linguistics*. In: KAPLAN, Robert B. (Ed.). Oxford: Oxford University Press, 2002. p.13-23.

DURANTI, Alessandro. *Linguistic anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997. 398 p.

DURANTI, Alessandro; BRENNEIS, Donald. The audience as co-author. *Text*, Australia, v. 3, n. 6, p. 239-247, 1986.

EGGINS, Suzanne; SLADE, Diana. *Analysing casual conversation*. London: Cassell, 1997. 333 p.

EGGINS, Suzanne; MARTIN, Jim R. Genres and registers of discourse. In: van DIJK, Teun A. *Discourse as structure and process – discourse studies: a multidisciplinary introduction*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 1997. p. 230-256.

ERICKSON, Frederick; SHULTZ, Jeffrey. *The counselor as gatekeeper: social interaction in interviews*. New York: Academic Press, 1982. 263 p.

_____. O “quando” de um contexto: questões e métodos na análise da competência social. In: RIBEIRO, Branca T.; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise de discurso*. Porto Alegre: AGE, p.142-153, 1998.

EDSTROM, Anne. Expressions of disagreement by Venezuelans in conversation: reconsidering the influence of culture. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, v. 36, n. 8, 1499-1518, 2004.

EELLEN, Gino. *A critique of politeness theories*. Manchester: St Jerome Press. 2001. 280 p.

van EEMEREN, Frans H. *Fundamentals of argumentation theory: an handbook of historical backgrounds a contemporary developments*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 1996. 424 p.

FAIRCLOUGH, Norman. *Language and power*. London and New York: Longman, 2001. 259 p.

_____. Critical discourse analysis and the marketisation of public discourse: the universities. *Discourse & Society*, London, v. 4, n. 2, p. 133-168, 1993.

_____. Discurso, mudança e hegemonia. In: PEDRO, Emilia Ribeiro. (Org.). *Análise crítica do discurso: uma perspectiva sociopolítica e funcional*. Lisboa: Caminho, 1997. p. 77-104.

CHOULIARAKI, Lilie; FAIRCLOUGH, Norman. *Discourse in late modernity: rethinking critical discourse analysis*. Edinburgh: Edinburgh University Press, 1999.

FERNANDES, Lindinalva. Z. Gerenciamento de conflitos numa reunião empresarial. 142 f. Dissertação. (Mestrado em Linguística Aplicada) – Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, PUC-SP, São Paulo, 2005.

FIRTH, Alan. Accounts in negotiation discourse. Unpublished manuscript. Department of Languages and Intercultural Studies. Aalborg University. Denmark, 1993.

FORD, Cecilia E. Contingency e units in interaction. *Discourse Studies*. London, v. 1, n. 6, p. 27-52, 2004.

FORD Cecilia E. Dialogic aspects of the talk and writing: 'because' on the interactive-edited continuum. *Text*, Australia, v. 4, n. 14, p. 531-554, 1994.

_____; Thompson Sandra A. Practices in the construction of turns: the TCU revisited. *Pragmatics*, USA, n. 6, p. 427-454, 1996.

FOWLER, Roger; HODGE Bob; KRESS, Gunther; TREW, Tony (Eds.). *Language and control*. London: Routledge and Kegan Paul, 1979. p. 185-213.

GAGO, Paulo Cortes. O espaço de transição de falantes em audiências de conciliação no procon: lugar relevante para o desacordo? *Recorte - revista de linguagem, cultura e discurso*. Rio de Janeiro, n. 5, 2006, p. 148-226.

GARCEZ, Pedro. M. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. *Palavra*. Porto Alegre, v. 8, p. 54-73, 2002a.

GARCEZ, Pedro. M. (Orgs.). *Sociolinguística interacional*. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 70-97.

GEORGAKOPOULOU, Alexandra; PATRONA, Marianna. Disagreements in television discussions: how small can small screen disagreements be? *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, v. 10, n. 3, p. 323 – 340, 2000.

GOFFMAN, Erving. Footing. Tradução de Beatriz Fontana. In: In: RIBEIRO, Branca T.; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998a.

_____. *Frame analysis*. New York: Harper; Row, 1974. 586 p.

_____. *Interaction ritual: essays on face to face behavior*. New York: Pantheon Books, 1967. 271 p.

_____. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, Branca T.; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998a. p. 11-15.

GOODWIN, Charles. Time in action. *Current Anthropology*, London, n. 43, p. 819-835, 2002.

GOUVEIA, Carlos A. M. Texto e gramática: uma introdução à Linguística Sistêmico-Funcional. *Matraga*, Rio de Janeiro, v.16, n. 24, jan./jun. p. 13-47, 2009.

GREATBATCH, David. On the management of disagreement between news interviewees. In: DREW, Paul; HERITAGE, John. *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press, 1992. 540 p.

GRUBER, Helmut. 1998. Sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes. *Text*, Australia, 18: 4, 467-503.

_____. Questions and strategic orientation in verbal conflict sequences. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n. 33, p. 1815-1857, 2001.

GUMPERZ, John J. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982a. 225 p.

HALLIDAY, Michael Alexander Kirkwood. *An introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold, 1994. 434 p.

HARRIS, Sandra, 2003. Politeness and power: Making and responding to 'requests' in institutional settings. *Text*, Australia, v. 1, n. 23, p. 21-52.

_____; HASAN, Ruqaiya. *Language, context, and text: aspects of language in a social-semiotic perspective*. Oxford: Oxford University Press, 1989. 126 p.

HAY, Jennifer. Functions of humor in the conversations of men and women. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n. 32, p. 709-742, 2000.

HAYASHI, Takuo. Politeness in conflict management: a conversation analysis of dispreferred messages from a cognitive perspective. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, v. 25, p. 227 – 255, 1996.

HEISLER, Troy; VINCENT, Diane; BERGERON, Annie. Evaluative metadiscursive comments and face-work in conversational discourse. In: *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n. 35, p. 1613-1631, 2003.

HYMES, Dell. *Foundations in sociolinguistics: an ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1974. 245 p.

HERITAGE, John. Conversation analysis. In: BODEN, D; ZIMMERMAN, D. (Eds.). *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, 1984. p. 184-212.

_____. *Structure of social action*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 102-128.

HERITAGE, John (2006). Preference, pre-sequence and the timing of social solidarity. In: DREW, Paul; HERITAGE , John (Eds.). *Conversation analysis: sequence organization*. Thousand, Oaks: Sage, p. 11 –26.

HOLMES, Janet. *Women, Men and Politeness*. New York: Longman, 1995. 254 p.

_____. Politeness, power and provocation: how humour functions in the workplace. *Discourse Studies*, London, v. 2, n. 2, p. 159-185, 2000.

HOLMES, Janet; MARRA, Meredith. Leadership and managing conflict in meeting. *Pragmatics*, USA, v. 4, n.14, p. 439-462, 2004.

HUTCHBY, Ian; WOUFFITT, Robin. *Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press, 1998. 273 p.

JACOBY, Sally; OCHS, Elinor. Co-construction. *Research on Language and Social Interaction*, London, v. 3, n. 28, p. 171-183, 1995.

JACOBS, Scott; JACKSON, Sally. Conversational argument: a discourse analytic approach. In: COX, R; WILLARD, C. A *Advances in Argumentation Theory and Research*. Carbondale and Edwardsville: Southern Illinois, University Press, 1982. p. 205-237.

KAKAVÁ, Christina. *Negotiation of Disagreement by Greeks in Conversations and Classroom Discourse*. Unpublished Doctoral Thesis, Georgetown University, Washington, D. C. 1993.

KAKAVÁ, Christina. Opposition in modern greek discourse: cultural and contextual constraints. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, v. 34, n.8, p.1537-1568, 2002.

KOSHIK, Irene. Wh-questions used as challenges. *Discourse Studies*, London, v. 1, n. 5, p. 51-77, 2003.

KORTHOFF, Helga. Disagreement an concession in disputes: on the context sensitivity of preference structures. *Language in Society*, Cambridge, v. 22, p. 193-216, 1993.

KRESS, Gunther. Critical linguistics. In: FOWLER, R; HODGE, R; KRESS, Gunther; TREW, T. (Eds). *Language and control*. London: Routledge and Kegan Paul, 1989. p. 213-228.

LEE, David A; PECK, Jennifer J. Troubled Waters: argument as sociability revisited. *Language in Society*. Cambridge, v. 24, p. 29 – 52, 1995.

LEECH, Geoffrey. *Principles of pragmatics*. New York: Longman, 1983. 250 p.

LEVINSON, Stephen. C. *Pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press, 1983. 417 p.

LOCHER, Miriam. *Power and Politeness in Action Disagreements in Oral Communication*. Berlin, Nova York: Mouton de Gruyter, 2004. 365 p.

MARTIN, James R. *English text: system and structure*. Amsterdam: John Benjamins, 1992. 627 p.

_____. Interpersonal meaning, persuasion and public discourse: packing semiotic punch. *Australian Journal of Linguistics*. Australia, v. 19, n.15, p. 33-67, 1995a.

_____. Analyzing genre: functional parameters. In: CHRISTIE, F; MARTIN, J. R. (Eds.). *Genre and institutions: social processes in the workplace and school*. London: Cassell, 1997. p. 3-39.

_____. Beyond exchange: APPRAISAL systems in english. In: HUNSTON, Susan; THOMPSON, Geoff. *Evaluation in text: authorial stance and the construction of discourse*. Oxford: Oxford University Press, 2000. p. 142-175.

MAYNARD, Douglas. W. *Inside plea bargaining: the language of negotiation*. New York: Plenum, 1984. 257 p.

MEAD, Georg Herbert. *Mind, self, & society*. Chicago: University of Chicago Press, 1967. 401 p.

MUNTIGL, Peter; TURNBULL, William. Conversational structure and face work in arguing. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, 29, p. 225-256, 1998.

MEIRELES, Sema Martins. *A dissensão e as estratégias de trabalho de face em diálogos do alemão*. 295 f. Tese. (Doutorado em Letras). Departamento de Letras Modernas da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, 1997.

MOITA LOPES, Luiz Paulo. Pesquisa interpretativista em LA: a linguagem como condição e solução. *D.E.L.T.A*, São Paulo, v. 2, n. 10, 1994p. 329-338.

_____. *Oficina de lingüística aplicada*. Campinas, São Paulo: Mercado de Letras. 2001, 192 p.

PACHECO, Roberta Fernandes. *O ato de discordância em contexto argumentativo espanhol*. 126 f. Dissertação. (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem, PUC-RIO, São Paulo, 2008.

PARRY, Ken. (Ed). *Leadership in the antipodes: findings, implications and a leader profile*. Wellington: Institute of Policy Studies Centre for the Study of Leadership. 2001. 241 p.

PEDRO, Emilia Ribeiro. Análise crítica do discurso: aspectos teóricos, metodológicos e analíticos. In: _____. (Org.). *Análise crítica do discurso*. Lisboa: Caminho, p. 19-46, 1997.

PETRAKI, Eleni. Disagreement and opposition in multigenerational interviews with Greek-Australian mothers and daughters. *Text*, Austrália, v. 24, n. 4, p. 471-515, 2005.

POMERANTZ, Anita. 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, Cambridge University Press, 1984. p. 75 – 101.

POYNTON, Cate. *Language and gender: making the difference*. Oxford: Oxford University Press, 1985. 104 p.

RAMOS, Rosinda C. G. *Projeção de imagens através de escolhas linguísticas: um estudo no contexto empresarial*. 265 f. Tese. (Doutorado em Linguística Aplicada) – Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, PUC-SP, São Paulo, 1997.

RAHIM, M. Afzalur. Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management, London, New York*, v. 13, n. 3, p. 206-235, 2002.

REES-MILLER, Janie. Power, severity, and context in disagreement. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n. 32, p. 1087-1111, 2000.

ROGERS, Priscilla S; SWALES, John M. We the people? An analysis of the Dona Corporation Policies document. *The Journal of Business Communication*, London, v. 3, n. 27, p. 293-313, 1990.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel; JEFFERSON, Gail. A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, London, v. 4, n. 50, p. 696-735, 1974.

SBISÀ, Marina. Illocutionary force and degrees of strength in language use. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n. 33, p. 1791-1814, 2001.

SCHEGLOFF, Emanuel A. Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*, London, n. 70, p. 1075-1095, 1968.

_____; SACKS, Harvey. Opening up closings. *Semiotics*, London, New York, v. 7, n. 4, p. 289-327, 1973.

_____. On talk and its institutional occasions. In: DREW, P; HERITAGE, J. (Eds.). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 101-136.

SALLES, Marilene de Mattos. *Negociação, desacordo e barganha em audiência de conciliação no Procon*. 122 f. Dissertação. (Mestrado em Letras) - Universidade Federal de Juiz de Fora, 2003.

SANTOS, Valéria B. M. P. *O perfil das comunicações internas escritas de uma empresa brasileira: um estudo de caso sobre o contexto de produção e as realizações discursivas em locais de trabalho*. 269 f. Tese. (Doutorado em Linguística Aplicada) – Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, PUC-SP, São Paulo, 2002.

SCHIFFRIN, Deborah. Jewish argument as sociability. *Language in Society*, Cambridge, v. 13, p. 311-335, 1984.

SEARLE, John, R. Indirect speech acts. In: COLE, P.; MORGAN, J. (Ed.). *Syntax and semantics: speech acts*, v. 3. New York: Academic Press, 1975. p. 59-82.

STADLER, Stefanie Alexa. Multimodal (im)politeness: the verbal, prosodic and non-verbal realization of disagreement in German and New Zealand english. 324 f. Thesis. University of Auckland and Hamburg, 2006.

STALPERS, Judith. The expression of disagreement. In: EHLICH, K; WAGNER, J. *The discourse of business negotiation*. New York: Mouton de Gruyter, 1995. 246 p.

SIFIANOU, Maria. Politeness and off-record indirectness. *International Journal of the Sociology of Language*, Cambridge, v. 126, p. 163-179, 1997.

SIMMEL, Georg. 1949 1961 . The sociology of sociability. *American Journal of sociology*, USA, 55, p. 254-261.

STRAUSS, Anselm. L. *Espelhos e máscaras: a busca de identidade*. Trad. Geraldo Gerson de Souza. São Paulo: Edusp, 1997. 177 p.

SWALES, John; ROGERS, Priscilla S. Discourse and management of corporate culture: the mission statement. *Discourse Society*, USA, v. 6, p. 225-244, 1995.

TANNEN, Deborah. What's in a frame? Surface evidence for underlying expectation. In: _____. (Ed.). *Framing in Discourse*. Oxford, Oxford University Press, 1993. p. 14 – 56.

_____. *Gender and Discourse*. Oxford, Oxford University Press, 1994. 229 p.

TANNEN, Débora; KAKAVÁ, Christina. Power and solidarity in modern greek conversation: disagreeing to agree. *Journal of Modern Greek Studies*, USA, n.10, p.11-34, 1992.

TANNEN, Deborah; WALLAT, Cynthia. Enquadres interativos e esquemas de conhecimentos em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: RIBEIRO, Branca.T; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.) *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise de discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 120-141.

THOMPSON, Geoff. *Introducing Functional Grammar*. London: Arnold Publishers, 1996. 262 p.

_____; THETELA, Puleng. The sound of hand clapping: the management of interaction in written discourse. *Text*, Australia, v. 1, n. 15, p. 103-127, 1995.

WALKER, Traci; DREW, Paul. Going too far: complaining, escalating and disaffiliation. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, v. 41, p. 2400-2414, 2009.

WAUGH, Linda R. Reported speech in journalistic discourse: the relation of function and text. *Text*, Australia, v.1, n. 15, p. 129-173, 1995.

WHITE, Peter. R. R. Beyond modality and hedging: a dialogic view of the language of intersubjective stance. *Text, Australia*, v. 2, n. 23, p. 259-284, 2003.

WODAK, Ruth; MEYER, Michael. *Methods of critical discourse analysis: introducing qualitative methods*. London: Sage Publications, 2001. 200 p.

VOLOSHINOV, Valentin Nikolaevich. *Marxism and the Philosophy of Language*. Harvard: University Press, 1973, p. 115

YAEGER-DROR, Malcah. Introduction. *Journal of Pragmatics*, Amsterdam, n. 34, p. 1333-1343, 2002.

YEUNG, Lorrita. The paradox of control in participative decision-making: facilitative discourse in banks. *Text, Australia*, n. 24, p. 113-146, 2004.

APÊNDICE

Convenções de Transcrição:

,	pausa
„	pausa maior
< >	silêncio ou anotações de dados de contexto
?	interrogação
!	exclamação
-	final projetado não enunciado
aa	alongamento de vogal
hum	pausa preenchida
Maiúsc.	ênfase
[]	fala em sobreposição
1	numeração de turno
<M>	identificação do falante
Pronúncia	grafia normal sem marcas de pronúncia
Tag	grafados com marcas de pronúncia (tá, né, qué, etc.)