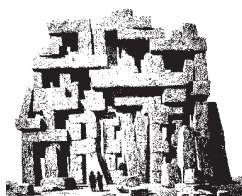


Catherine Kerbrat-Orecchioni

a n á l i s e d a
CONVERSAÇÃO
princípios e métodos



TRADUÇÃO
Carlos Piovezani Filho

π
Parábola

SUMÁRIO

1. A análise das conversações	7
2. As diferentes correntes em análise das interações	16
3. O contexto	25
4. O material	36
5. O sistema de turnos de fala	43
6. A organização estrutural das conversações	52
7. A relação interpessoal	62
8. A polidez: aspectos teóricos	76
9. As manifestações lingüísticas da polidez	84
10. A polidez: balanço	93
11. A variação cultural: alguns dados	103
12. A variação cultural: outros aspectos	112
13. Por uma tipologia dos “estilos comunicativos”	119
14. Estudo de duas trocas rituais: pedido de desculpas e agradecimento.....	127
15. Conclusões	137
Sugestões de leitura	142

CAPÍTULO 1

A ANÁLISE DAS CONVERSÇÕES

“Não se pode não comunicar” (P. WATZLAWICK).

*“Queira eu ou não, estou preso num
circuito de troca”* (R. BARTHES).

*“O diálogo — a troca de palavras — é a forma mais
natural da linguagem”* (M. BAKHTIN).

Estas três citações nos lembram **a vocação comunicativa da linguagem verbal**. Com efeito:

- **O exercício da fala implica normalmente uma *alocução***, ou seja, a existência de um destinatário fisicamente distinto do falante (o monólogo prolongado é admitido no teatro, mas se vê geralmente proscrito em sociedade).
- **O exercício da fala implica ainda uma *interlocução***, ou seja, uma “troca de palavras”. É verdade que algumas práticas lingüísticas (escritas, sobretudo, mas também orais) excluem qualquer possibilidade de resposta imediata. Mas é igualmente verdade que a situação mais comum de exercício da linguagem é aquela em que a fala circula e se troca (o **diálogo**, portanto) e em que se permutam

permanentemente os papéis do emissor e do receptor. É por esse tipo de situação que nos interessaremos aqui, na medida em que ela representa para o indivíduo, desde seu nascimento, a experiência lingüística por excelência: **a comunicação oral face a face**, na qual pelo menos dois falantes (que chamarei de F_1 e F_2) se exprimem, cada qual em seu turno.

- Correlativamente, enfim, **o exercício da fala implica uma interação**, ou seja, ao longo do desenrolar-se de uma troca comunicativa qualquer, os diferentes participantes, aos quais chamaremos “interactantes”, exercem uns sobre os outros uma rede de **influências mútuas** — falar é trocar, e mudar na troca.

A. A noção de interação

Para que haja troca comunicativa, não basta que dois falantes (ou mais) falem alternadamente; é ainda preciso que eles *se falem*, ou seja, que estejam, ambos, “engajados” na troca e que dêem sinais desse engajamento mútuo, recorrendo a diversos procedimentos de **validação interlocutória**. Os cumprimentos, apresentações e outros rituais “confirmativos” desempenham, nesse sentido, um papel evidente. Mas a validação interlocutória se efetua, sobretudo, por outros meios mais discretos e, no entanto, fundamentais.

a. O emissor

Ele deve indicar que está falando *com* alguém pela orientação do corpo, pela direção do olhar ou pela pro-

dução de formas de tratamento; ele deve também prestar atenção aos tipos de “captadores” (tais como “hein”, “né”, “sabe”, “você vê”, “digamos”, “vou te dizer”, “nem te conto” etc.), e eventualmente “corrigir” falhas da escuta ou problemas de compreensão, por meio de um aumento da intensidade vocal, das retomadas ou das reformulações: qualificamos, geralmente, de **fáticos** esses diversos procedimentos, dos quais se vale o falante para se assegurar da escuta de seu destinatário.

b. O receptor

Ele também deve produzir alguns sinais que visam confirmar ao falante que está, de fato, “ligado” no circuito comunicativo. Esses **reguladores** (ou sinais de escuta) têm realizações diversas: não-verbais (olhar e meneio de cabeça, mas também, dependendo da ocasião, franzimento de sobrancelhas, sorrisinho, ligeira mudança de postura...), vocais (“hummm” e outras vocalizações), ou verbais (“sim”, “certo”), ou retomadas na forma de eco. Eles têm também significações variadas (“estou te acompanhando”, “temos um problema de comunicação” etc.), mas, em todo caso, a produção regular desses sinais de escuta é indispensável para o bom funcionamento da troca: experiências provaram que sua ausência acarreta importantes perturbações no comportamento do falante.

c. A sincronização interacional

Além disso, as atividades fática e reguladora não são independentes uma da outra, mas são, ao contrário, solidárias.

Está claro, por exemplo, que:

- em caso de falha do falante (que manifesta um certo embaraço na sua elocução), o ouvinte tende espontaneamente a multiplicar os reguladores;
- em caso de falha do ouvinte (que produz sinais de “desinteresse”), o falante tende espontaneamente a multiplicar os procedimentos fáticos.

Um bom exemplo dessas “influências mútuas”, exercidas pelos interactantes, é o fato de que eles ajustam, coordenam, harmonizam permanentemente seus respectivos comportamentos.

Chamamos **sincronização interacional** o conjunto desses mecanismos de ajuste, que intervêm em todos os níveis do funcionamento da interação. Esse fenômeno caracteriza, por exemplo:

- o funcionamento dos turnos de fala (► **capítulo 5**);
- os comportamentos corporais dos diferentes participantes presentes a uma interação: as análises efetuadas a partir de gravações em vídeo por alguns especialistas em comunicação não-verbal mostraram exatamente que, em uma interação, os participantes “parecem dançar um balé perfeitamente ajustado”, adaptando instintivamente suas posturas, gestos e mímicas aos de seus parceiros;
- a escolha dos temas, do estilo da troca, do registro de língua, do vocabulário utilizado etc.: vemos, assim, como o conjunto do material discursivo, produzido durante a interação, pode ser objeto de **negociações** (por vezes, explícitas; mais freqüentemente, implícitas) entre as diferentes partes em presença.

Em suma, **na interação face a face, o discurso é inteiramente “co-produzido”, é o produto de um “trabalho colaborativo” incessante** — esta é a idéia-força que embasa o enfoque interacionista das produções lingüísticas.

B. A noção de conversação

a. Diversidade das interações comunicativas

Os meios pelos quais os membros de uma sociedade podem interagir são extremamente diversos, e nem sempre de natureza lingüística. Observemos, por exemplo, o fluxo de veículos nos cruzamentos das ruas: cada um deve, não “falar em seu turno”, mas “passar na sua vez”, sendo obrigado tanto a ceder o lugar, quanto a se apossar dele; mas o tráfego de automóveis apresenta outras analogias com o funcionamento das conversações:

- existe, por vezes, um “distribuidor oficial de turno” (semáforo ou agente de trânsito; animador ou “moderador”, nos debates ou colóquios);
- na ausência desse distribuidor, a alternância dos turnos deve ser autogerida, com base num certo número de regras interiorizadas pelos participantes, como a preferência à direita, ou, nas conversações, as regras de alternância dos turnos de fala;
- nos dois casos, o sistema concede um lugar importante às “negociações interacionais”, que podem se desenrolar de uma maneira pacífica ou conflituosa, cortês ou agressiva (e, freqüentemente, sob a forma de golpes de força para ocupar o lugar ou se apossar do turno de fala);