

PISTAS DE CONTEXTUALIZAÇÃO NA SINALIZAÇÃO DO JOGODE ENQUADRES EM UMA SITUAÇÃO DE CONFLITO¹

Raquel BRIGATTE²

Dentro de uma perspectiva sócio-interacional do discurso, considera-se a comunicação como resultado do trabalho conjunto dos participantes engajados em uma interação face a face. Assim, adota-se a noção essencialmente contextualizada de significação, posto que os significados são construídos, negociados e ratificados na medida em que os participantes se envolvem e envolvem o outro no discurso em determinadas circunstâncias culturais, históricas e institucionais.

Nessa visão de discurso para se referir ao uso da linguagem como forma de prática social, Gumperz ([1982]1998) enfatiza a questão das inferências conversacionais. Para o autor, o entendimento situado é em grande parte uma questão de inferências indiretas contextualizadas e, para a compreensão das pressuposições contextuais, contamos com as pistas de contextualização (GUMPERZ: [1982]1998) que sinalizam que tipo de atividade está ocorrendo. Tais sinais presentes nas comunicações colaboram na elaboração do jogo de enquadres a todo momento (RIBEIRO e GARCEZ: 1998). Esses enquadres também ancoram como o falante se posiciona ou se orienta com relação ao que expressa, bem como com relação ao seu interlocutor e a si mesmo.

Assim, para analisar a dinamicidade das interações proponho neste trabalho investigar a tríade pistas de contextualização, enquadre e alinhamento em uma audiência de conciliação no Procon³, uma atividade de fala em cenário institucional que tem o conflito de interesse como elemento constitutivo.

O presente estudo objetiva analisar os múltiplos enquadramentos e realinhamentos dos participantes de uma audiência de conciliação via

1. Este artigo é uma versão estendida do trabalho apresentado no curso “Linguagem e Interação”, na Puc-Rio, no primeiro semestre de 2006.

2. Doutora em Letras, na área de Estudos da Linguagem, pela PUC-Rio (2009), sob a orientação da Profª. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira.

pistas de contextualização. Com base na transcrição dos dados, focalizo o jogo de enquadres entre as partes divergentes e a mediadora. Procurar-se-á investigar:

a) tendo em vista um contexto institucional específico, que são as audiências, quais são as pistas de contextualização empregadas pela mediadora e pelo reclamado que se encontram engajados na produção conjunta da interação;

b) em que medida a multiplicidade de pistas subjacentes atua no estabelecimento dos enquadres e nos constantes realinhamentos dos participantes;

c) de que forma os reenquadres e realinhamentos dos falantes e ouvintes refletem a mutabilidade dinâmica do contexto.

De acordo com Gumperz, a comunicação humana é “canalizada e restringida por um sistema multinível de sinais verbais e não verbais que são adquiridos e que ao longo da vida são automaticamente produzidos e intimamente coordenados” (GUMPERZ: [1982]1998, p.109).

Goffman (1981) associa os conceitos de enquadre interacional e footing como princípios importantes para a organização do discurso na interação face a face. O autor considera momentos de comunicação em contextos informais ou institucionais como espaços privilegiados de investigação da linguagem “em ação”, ou seja, de seu uso no mundo social. Nesse engajamento no processo de construção discursiva lançamos mão de múltiplos canais semióticos, as pistas de contextualização.

Logo, estabelecendo uma tríade formada por esses três conceitos essenciais para a Sociolinguística Interacional, pistas de contextualização, enquadre e alinhamento, objetiva-se compreender melhor a dinâmica desse encontro institucional tão particular que são as audiências do Procon.

3. A audiência que utilizamos faz parte do banco de dados do Projeto de Pesquisa “A construção da identidade de consumidor no Brasil: práticas discursivas de categorização/posicionamento em audiências de conciliação no PROCON”, coordenado pela Profª. Dra. Sonia Bittencourt Silveira na Universidade Federal de Juiz de Fora.

1. Fundamentos teóricos

A Sociolingüística Interacional, abordagem de natureza amplamente interdisciplinar, focalizada interações situadas no relacionamento entre participantes considerando gêneros espontâneos e aqueles em contextos institucionais. Seu principal objeto de estudo são as trocas discursivas que envolvem dois ou mais atores, e como eles utilizam a fala para atingir suas metas comunicativas em situações da vida real.

O discurso é, como Schiffrin define, “inerentemente uma atividade interativa na qual o que uma pessoa diz e faz é duplamente uma resposta a palavras e ações anteriores e servirá de base para futuras ações e palavras” (SCHIFFRIN: 1994, p.351). Esse foco na interação dá a essa abordagem uma visão elaborada do papel dos participantes, suas identidades e a relação entre eles. A linguagem é vista como ação conjunta e não simplesmente a soma de um falante que profere elocuções e de um ouvinte que as ouve.

Segundo Schiffrin (1994), os “fundadores” desse campo foram o antropólogo e lingüista John Gumperz e o sociólogo Erving Goffman.

Gumperz contribuiu de forma precursora para a Sociolinguística ao fornecer coordenadas básicas para a construção de uma teoria da interpretação. O autor se propõe a desenvolver a abordagem da Sociolingüística no que se refere aos processos comunicativos da interação humana para tratar de relações entre cultura, sociedade e indivíduo, buscando dar conta da diversidade lingüística e cultural na comunicação do cotidiano e investigar o seu impacto na vida dos indivíduos (GUMPERZ: [1982]1998). Todo o seu trabalho é baseado na pressuposição de que o significado, a estrutura e o uso da linguagem são determinados social e culturalmente. A linguagem seria, então, um sistema simbólico, operando nos níveis micro e macro estruturais. Gumperz explica seus focos de pesquisa em entrevista à revista Palavra:

Ainda que eu nem sempre tenha sido claro a esse respeito, o meu trabalho de fato busca dar conta tanto dos processos interpretativos no nível local como dos processos interpretativos mais gerais, societários, das ideologias lingüísticas e de como eles fazem parte do insumo para os processos inferenciais que determinam os julgamentos de sentido. (GUMPERZ: 2002, p.32)

Enfatiza-se como as informações e as interpretações dos contextos são dependentes do entendimento do ouvinte a respeito das intenções do falante e das estratégias discursivas que utiliza. O autor ressalta que a comunicação não pode ser estudada de forma isolada nem vista apenas a partir de seus elementos estruturais.

Observa-se tal mudança de perspectiva desde a década de 60. Até meados do século XX, a Lingüística preocupava-se quase exclusivamente com a linguagem na perspectiva de sistema à parte da realidade social. O grande foco de interesse nos estudos lingüísticos era a análise estrutural da gramática no nível da sentença e da semântica lexical. Com o fortalecimento das ciências sociais, a Lingüística começa a incorporar a noção de que a linguagem é eminentemente uma instituição social, visão esta que propiciaria o surgimento de uma profusão de novas áreas que evidenciavam a complexidade do fenômeno da linguagem (COUPER-KUHLEN e SELTING: 2001). A perspectiva muda de uma análise estrutural para a investigação da prática discursiva situada (GUMPERZ: 1996). Dentro do paradigma sócio-interacional para a análise do discurso, concebe-se a comunicação como uma atividade social que requer esforços coordenados de dois ou mais indivíduos, na qual os significados são conjuntamente construídos e negociados por falantes e ouvintes (GUMPERZ: [1982]1998).

A preocupação fundamental de Gumperz centra-se na compreensão das inferências conversacionais. O termo é usado para se refe-

rir ao processo situado de interpretação, a partir do qual os participantes avaliam as intenções uns dos outros e fundamentam suas respostas (GUMPERZ: 1999, p.98). Através desse processo, interpretamos uns aos outros mesmo quando não tornamos explícitas nossas intenções comunicativas. De acordo com o autor, os processos que utilizamos para produzir e interpretar significados resultam de ações coordenadas dos participantes que se encontram engajados na produção conjunta da interação⁴. E o falante sinaliza e o ouvinte interpreta com que quadro comunicativo estão operando pelo uso de traços denominados por Gumperz de pistas de contextualização, pistas que utilizamos para sinalizar as nossas intenções comunicativas ou para inferir as intenções comunicativas do interlocutor (RIBEIRO e GARCEZ: 1998, p.98). Como pistas que contribuem para a sinalização de pressupostos contextuais, Gumperz destaca:

- a) pistas lingüísticas, por exemplo, a alternância de código, de dialeto ou de estilo, escolhas lexicais e sintáticas, expressões formulaicas, aberturas e fechamento conversacionais;
- b) pistas paralingüísticas como ritmo, pausa, hesitação, sincronia conversacional;
- c) pistas prosódicas como entonação, acento, tom;
- d) pistas não-vocais: direcionamento do olhar, gesticulação, movimento corporal.

O autor acredita que, através de traços encontrados na estrutura de superfície das mensagens, os falantes sinalizam e os ouvintes interpretam o tipo de atividade que está em curso. Através das pistas, percebemos como o conteúdo semântico deve ser entendido e como o que precede e o que se segue se relaciona com cada elocução.

Essas pistas portam informações, mas os significados são transmitidos como parte do processo interativo. Assim, não há certeza sobre o significado final de uma mensagem, porém, observando os padrões

4. A Sociolinguística Interacional trabalha com essa concepção de discurso, como resultado do trabalho conjunto dos participantes envolvidos na interação face a face, logo esse processo é influenciado pelo falante, pelo ouvinte e por todos os que assistem à conversa (RIBEIRO: 1994)

sistemáticos no relacionamento da percepção das pistas, podemos obter fortes evidências das bases sociais das convenções de contextualização (GUMPERZ: 1999, p.106). As pistas de contextualização funcionam no estabelecimento de enquadres (frames) no curso da interação. A partir de como uma mensagem é enunciada, é possível inferir o que está acontecendo aqui e agora.

A noção de enquadre surgiu com Gregory Bateson em 1955 como um conceito psicológico que “capta o grau de ambivalência presente nas comunicações, suas funções, bem como relações sutis de subordinação entre as mensagens” (RIBEIRO e GARCEZ: 1998, p.57). Para compreender melhor esse conceito, podemos pensar na analogia física com uma “moldura”, que, em um quadro, representa um conjunto de instruções indicando ao observador para onde ele deve dirigir seu olhar.

De acordo com Pereira (2002), Goffman (1974) desenvolve o termo enquadre explorado por Bateson e faz a caracterização de enquadre situacional, dentro de uma abordagem sociológica. Goffman dedicou sua obra a explorar as filigranas da ordem interacional. O autor ressalta que:

- (I) A perspectiva é situacional, significando uma preocupação com o indivíduo em uma dada situação;
- (II) Quando os indivíduos prestam atenção a uma dada situação, eles colocam questões como: O que está se passando aqui? e “Qual o significado do que está acontecendo aqui?”
- (III) O enquadre consiste de princípios de organização: “definições da situação são construídas segundo com princípios de organização que governam eventos e nosso envolvimento subjetivo com eles...” (GOFFMAN: 1974, p.85)

A noção de footing (GOFFMAN: 1981) constitui desdobramento do conceito de enquadre no discurso. O termo representa o alinhamento, “a postura, a posição, a projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” (RIBEIRO e GARCEZ: 1998, p.70).

Com essa noção, enfatiza-se a natureza dinâmica do conceito de enquadre, porque no curso da interação há constantes reenquadres e realinhamentos dos falantes e ouvintes, sendo a introdução, negociação, ratificação, sustentação e mudança de alinhamento uma característica inerente à fala natural. A forma como conduzimos a produção ou a recepção de uma elocução expressa mudanças de alinhamento que temos para nós mesmos e para os outros. Uma mudança de footing implica um novo alinhamento entre os participantes e uma mudança de enquadre.

Procurar-se-á observar, através da análise de uma audiência de conciliação do Procon, em que medida as pistas de contextualização evidenciam mudanças de enquadre e de alinhamento dos participantes, ou seja, como traços encontrados na superfície das mensagens sinalizam o que está em jogo naquela situação interacional.

2. Metodologia e contexto da pesquisa

A análise a ser feita será de natureza essencialmente qualitativa, interpretativista, considerando a fala situada e o contexto sociocultural. A transcrição segue orientações da Análise da Conversação e da Análise do Discurso. As convenções foram baseadas no modelo de transcrição utilizado por Gago (2002), que, por sua vez, adota o sistema de convenções desenvolvido por Gail Jefferson em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

Os dados a serem analisados são da audiência de conciliação Banco Sul⁵, realizada no Procon de Juiz de Fora, e gravada em áudio. Participaram dessa audiência a representante do Procon, Ana, o reclamante/consumidor Lucas e o representante do Banco, Rui. O problema que causou a audiência foi, segundo o consumidor, a ocorrência de uma venda casada no Banco Sul. Lucas teria sido obrigado a adquirir um seguro na agência para conseguir a liberação de um empréstimo requisitado. O reclamado inicialmente afirma que não houve imposição na assinatura

5. Todos os nomes citados na transcrição da audiência são fictícios.

do contrato, mas no final concorda em pedir o ressarcimento das duas parcelas já debitadas.

As audiências de conciliação são atividades de fala (GUMPERZ: [1982]1998) reguladas por processos contestatórios abertos. A meta principal do encontro é o estabelecimento da verdade dos fatos. A linguagem desempenha papel central, visto que o poder do reclamado e do reclamante na busca de um acordo se instaura através da argumentação. As audiências do Procon são encontros de natureza institucional (DREW e HERITAGE: 1992). Segundo Drew e Heritage (1992), a institucionalidade de uma interação não é determinada pelo contexto físico em que ocorre, e sim pelo fato de identidades profissionais ou institucionais serem relevantes às atividades de fala. A distância social entre os participantes, a existência ou não de uma agenda pré-determinada, assim como os direitos e deveres em relação à participação no encontro de fala são alguns dos aspectos que devem ser contemplados pelo analista do discurso que desenvolve estudos dessa natureza. No entanto, o aspecto mais enfatizado é a orientação dos participantes para uma tarefa ou meta-fim. Tais metas são específicas do encontro social em andamento e específicas também das identidades institucionais que os participantes tornam relevantes no aqui e agora da interação (GOFFMAN: [1964]1998).

Foram identificadas três fases nas audiências segundo Silveira (2000): a fase de troca de informações, de argumentação e a fase de encerramento. Cabe ao mediador iniciar o evento cedendo o turno ao reclamado. A partir da solicitação, as partes narram suas histórias⁶, destacando fatos relevantes para suas argumentações.

Sigo aqui o modelo interacional de discurso com o embasamento teórico-metodológico da Sociolinguística Interacional (GOFFMAN: [1981]1998; GUMPERZ: [1982]1998; TANNEN: 1986,1993; SCHIFFRIN: 1994; RIBEIRO e GARCEZ: 1998, entre outros). Segundo tal vertente, o

6. As narrativas são de suma importância nas audiências, pois é a partir delas que reclamados e reclamantes vão expor seus pontos de vista em conflito, construir suas argumentações e alinhamentos (GOFFMAN: 1981) e tentar persuadir principalmente os mediadores.

discurso é visto como uma atividade comunicativa complexa e, ao mesmo tempo em que é produzido, a partir do esforço conjunto dos participantes, em um dado contexto, também é organizador do próprio contexto, onde se dá a produção discursiva (SCHIFFRIN: 1996). Conceitos como os de pistas de contextualização (GUMPERZ: [1982]1998), enquadre (GOFFMAN: 1974), alinhamento (GOFFMAN: 1981) serão relevantes na análise da interação, visto que sinalizam o fator dinâmico e cooperativo da conversa. Procurar-se-á investigar como através de uma constelação de pistas de contextualização estabelecem-se ao longo da audiência múltiplos enquadres e alinhamentos entre os participantes.

3. Análise dos dados

A seguir analiso como ao longo da produção discursiva falantes e ouvintes, na audiência de conciliação Banco Sul, negociam o que está em jogo e como eles se situam na interação via pistas de contextualização.

O trecho⁷ a seguir representa as linhas iniciais da audiência:

Participantes: mediadora (Ana); reclamante (Lucas)
--

(01:01-14)⁸

01	Ana:	cê trouxe o contrato.
02		(11.0)
03	Ana:	esse contrato foi celebrado quando.
04		(4.0)
05	Lucas:	dia(.)sete:.
06		(0.5)
07	Ana:	foi agora?, recente.
08		(.)
09	Lucas:	foi.
10		(6.5)
11	Ana:	esse é do seguro.
12	Lucas:	>do seguro. é. Seguro.<
13	Ana:	do empréstimo.
14	Lucas:	humhum.

Nesse trecho inicial pode-se investigar um aspecto crucial do discurso institucional que é o mandato institucional, que guia as ações dos participantes. A mediadora Ana tem uma meta-fim, tangível na medida em que pode explicitá-la, meta a ser alcançada por meio de sua inte-

7. Nos segmentos da audiência que ilustram a análise dos dados, manteve-se a formatação original de acordo com os registros do banco de dados ao qual essa pesquisa se filia. Em nosso projeto de pesquisa na UFJF, utilizamos a fonte Courier New, tamanho 10 para a transcrição das audiências.

8. Números indicam a numeração na transcrição original. Cada nova página foi iniciada com o número 01. Leia-se: da página 01, linha 01 a 14.

ração e que precisa estar assegurada antes do encerramento da mesma (GARCEZ: 2002). Para que essa meta seja alcançada, é preciso, antes de tudo, assegurar o compartilhamento de algumas informações essenciais para a negociação que virá a acontecer. Percebe-se que Ana busca informações sobre o contrato assinado como uma sinopse, um ajuste dos termos da conversa entre o consumidor. Quem inicia a atividade e quem coloca todas as perguntas é a mediadora, a qual se alinha como a representante do órgão, trazendo à tona informações específicas sobre o contrato, nas linhas 3, 11 e 13 (“foi celebrado quando”; “esse é do seguro”; “do empréstimo”). Observa-se também o uso de termos jurídicos específicos para se referir à assinatura do contrato (“esse contrato foi celebrado quando” – linha 3). Tal escolha lexical também funciona como uma pista de contextualização que sinaliza sua posição discursiva de representante legitimada. Por ser uma fala resumitiva da mediadora, sem ainda mencionar a reclamação do reclamante, vê-se como pista paralinguística a presença de muitas pausas entre os turnos. Isso também sinaliza que as partes reconhecem as regras do encontro e não introduzem seus pontos de vista, o que acontecerá somente quando Ana alocar os turnos a cada um deles.

A partir da linha 16 Ana assume um novo alinhamento:

Participantes: mediadora (Ana); reclamado (Rui)

(01:16-25)16

- 16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao
 17 banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma
 18 das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a
 19 adquirir o seguro. =
 20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)
 21 (0,5)
 22 Rui: eu queria confirmar a agência.
 23 Ana: qual que é a agência?,
 24 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.
 25 Ana: é oitocentos e no:vê.

A mediadora se alinha como a animadora do reclamante e, como sua porta-voz, constrói o relato da estória (linhas 16-19). Segundo ela, o reclamante procurou o Banco para pedir um empréstimo e, no entanto, teria sido forçado a assinar um contrato de seguro, como condição para a liberação do empréstimo. Percebe-se na linha 18 que a mediadora faz um auto-reparo em “foi:: obrig-, uma das condições ...”, retomando na linha subsequente o termo “obrigado”, só que precedido de mais informações que julgou importantes (“uma das condições para ele conseguir um empréstimo”). Assim ela procura construir o enquadre “imposição” para dar suporte a seus argumentos de que houve no Banco Sul uma operação de “venda casada”. A mediadora em seu papel assumido de defender o consumidor tenta reforçar, em vários momentos, o fato de que Rui foi obrigado a adquirir um produto para que o banco lhe cedesse o empréstimo.

Geralmente nas audiências a mediadora, na primeira fase, aloca os turnos às partes para que cada um defenda seus argumentos. O turno é cedido inicialmente ao reclamado, cuja face já havia sido ameaçada com a convocação ao Procon, e posteriormente ao reclamante. Tal procedimento dito padrão não acontece na audiência do Banco Sul, visto que a mediadora se encarrega de construir a narrativa pelo consumidor. Na linha 20, quando Rui toma o turno, há a expectativa de que o mesmo apresentaria a sua versão do que ocorreu no Banco. Entretanto, Rui não entra no enquadre da mediadora, mas reintroduz a fase inicial, de pré-abertura (linhas 1-14), quando há levantamento de informações e checagem de dados relevantes para o que será discutido posteriormente. O reclamado procura esclarecimento sobre em qual agência o problema foi detectado. Tal informação revelar-se-á importante no desenrolar da audiência, posto que o reclamado assume o cargo de gerente administrativo da referida agência. Mesmo que Rui, o gerente, não tenha estado com Lucas na agência, seu envolvimento e sua responsabilidade sobre a venda

casada aumentam, ameaçando sua face e a do Banco que representa⁹.

O turno da mediadora correspondente às linhas 30 a 34 funciona como um reparo do turno das linhas 16 a 19 na medida em que a mediadora reintroduz o tópico reclamação e relata novamente a posição do reclamante.

Participantes: reclamado (Rui); mediadora (Ana)

(01:29-35)

29 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]
30 Ana: [então ele veio] ao procon nos
31 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele
32 não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado
33 a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do
34 empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco.
35 [entendeu?]

Essa retomada é sinalizada pelo marcador “então”, na sobreposição com Rui. Ela, enquanto figura institucional, ressalta o valor de suporte conferido ao órgão (“ele veio ao procon nos questionar”) e, por meio das repetições, enfatiza a insatisfação do reclamante e seu desinteresse pelo seguro (“a intenção dele não era fazer o seguro”; “ele não tá interessado no seguro, mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro”). A repetição enquanto estratégia de envolvimento (TANNEN: 1989) configura-se como um forte instrumento linguístico na medida em que imprime força aos argumentos da mediadora e revalida seu alinhamento com o consumidor. Através da reafirmação de sua posição, a mediadora atualiza o enquadre “imposição”, visto que o reclamado, nos turnos anteriores, não entra no enquadre proposto por Ana e nem estabelece seu próprio enquadre. Nota-se a diretividade na argumentação da mediadora, a qual faz seleções linguístico-discursivas (“não tá interessado”; “se viu obrigado”) que propiciam o estabelecimento do enquadre que vai favorecer o reclamante. Assim, o Banco é projetado como culpado e o reparo ao consumidor terá que ser concedido.

9. O posicionamento do tipo responsável x não responsável é focalizado por Divan (2006), a qual investiga as explicações como recursos discursivo-interacionais que os participantes utilizam para expor seu ponto de vista e para se posicionar no discurso. A autora destaca ainda posicionamentos do tipo forte x fraco, oferta x imposição e expert, construídos por meio de escusas, justificativas e recusas, mecanismos a serviço da construção discursiva do significado.

A partir da linha 36, Rui inicia sua argumentação e se posiciona sobre a reclamação:

Participantes: reclamado (Rui); mediadora (Ana)

(01:36-48)

36 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
37 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do
38 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação
39 casada não é operação casada.
40 (0,5)
41 Rui: acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus
42 produtos a oferecer. =
43 Ana: =humhum.=
44 Rui: =tá? Todas. =
45 Ana: =humhum. =
46 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente procura-nos, a-, a-,
47 a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar,
48 quer vender o peixe dele. =

Por meio de uma expressão formulaica (“é, o:: o que eu tenho pra dizer a você, é o seguinte”), o reclamado conduz ao enquadre que lhe convém. O que ocorre é uma mudança de ‘marcha’ (Goffman: 1981) linguisticamente marcada na interação. Rui reconduz o tópico e tira de foco o enquadre “imposição” proposto pela mediadora ao focalizar, agora, o relato do Procon (“com relação ao que nós recebemos um relato do procon” – linha 37). Tal relato é enviado às empresas como uma primeira tentativa de acordo para evitar a audiência. Se o acordo não for possível, marca-se, então, a acareação entre as partes. Claramente o reclamado contesta os termos do relato, que “dava a entender” que era “operação casada”. Segundo Rui, “não é operação casada”, pois tal procedimento é comum entre as instituições financeiras. Rui procura estabelecer o enquadre “oferecimento” em contraposição ao enquadre “imposição” proposto pela mediadora. Segundo sua argumentação, todo e qualquer banco (“todas as instituições”), no atendimento a seus clientes (“o cliente procura-nos”) oferece produtos que trazem rentabilidade (“são coisas que trazem rentabilidade pro cliente”). Nota-se a ênfase dada por Rui nos trechos relevantes de sua argumentação.

A mediadora alinha-se como ouvinte atenta, ratificando a argumentação do reclamado por meio dos sinais de retro-alimentação (“humhum”; “claro”; “tá”). Tal procedimento sinaliza seu mandato institucional de alocar inicialmente o turno ao reclamado, garantindo a ele o piso conversacional para a exposição do seu ponto de vista, sem que haja interrupções. Para o reclamado o enquadre “oferecimento” isentaria o Banco de qualquer responsabilidade, posto que oferecimento não implica imposição. Logo, o Banco estaria vendendo seus produtos, e, com o aceite do consumidor, sem coerção, dois contratos foram assinados, o do seguro e o do empréstimo.

Após estabelecido o enquadre do reclamado, a mediadora inter-vém refutando os argumentos apresentados por Rui:

Participantes: mediadora (Ana); reclamado (Rui)

(02:09-24)

09 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi
 10 imPOSto (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que
 11 assinar o seguro. =
 12 Rui: =é. =
 13 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
 14 [em]préstimo.=
 15 Rui: [é:]
 16 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós.
 17 (0,5) pelo: reclamante.
 18 (0,5)
 19 Ana: que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo
 20 (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =
 21 Rui: =humhum=
 22 Ana: enten[deu?]
 23 Rui: [é:] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do
 24 seguro.

Nota-se que no início do seu turno Ana usa uma expressão restritiva (“só que”), a qual sinaliza sua discordância. Na sequência, ela nega o argumento do oferecimento e reintroduz seu enquadre “imposição”. Observa-se que a mediadora explora estratégias de envolvimento como repetição para reiterar sua argumentação. Além disso, pistas de contextualização como a ênfase em palavras e expressões-chaves (“foi imPOSto”; “ele não teria conseguido o empréstimo”; “foi uma imposição

para se fazer o empréstimo”) nos revela seu intuito em fazer com que o reclamado aceite o enquadre por ela proposto.

Mais uma vez, quando o enquadre imposição emerge, o reclamado retorna com pedidos de informação, desta vez para verificar os débitos na conta do reclamante (linha 23). Logo após, através de uma expressão formulaica, muda de ‘marcha’ e passa a focalizar obrigações contratuais (linha 35):

Participantes: reclamado (Rui); mediadora (Ana)

(02:35-45)

35 Rui: por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita
36 (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=
37 Ana: =sim (.)ele [assinou] o contrato, porque =
38 Rui: [tendeu?]
39 Ana: =[ele precisava]=
40 Rui: [é: eu acho,]
41 Ana: do em[préstimo, não é ?]
42 Rui: [é eu acho, é]
43 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]
44 Rui: [eu]
45 Ana: = feita a e l e.

O objetivo de Rui é ressaltar que a partir do momento em que o contrato foi assinado, estaria então explícito o aceite do consumidor, ou seja, o débito só foi efetuado (“ele assinou o contrato”) porque Lucas concordou com as vantagens que o Banco lhe ofereceria. Logo, sob sua ótica, a assinatura do contrato se deu sem qualquer tipo de coerção (“a partir do momento em que aceita o débito é porque ele assinou o contrato”).

Todavia, a mediadora reitera a sua definição da situação e o enquadre “imposição” novamente emerge (“ele precisava do empréstimo, não é? foi uma imposição que foi feita a ele”). O Banco, enquanto instituição que visa lucros e procura vender seus produtos para um número cada vez maior de clientes, ao perceber a necessidade de Lucas de fazer o empréstimo, não considerou sua dificuldade financeira e lhe impôs

um produto que lhe traria, a curto prazo, mais débitos. Tal operação é ilegal, segundo o Código de Defesa do Consumidor¹⁰.

Dessa forma, percebe-se o dinamismo da atividade de fala em estudo e o jogo de enquadres e alinhamentos que se sucedem no curso da interação. Os participantes, visando seus objetivos interacionais, adotam alinhamentos diferentes e procuram enquadrar a situação a seu favor. As pistas de contextualização que permeiam os turnos sinalizam o contexto interacional, a postura dos participantes com relação ao que é dito e com relação ao outro, e, por outro lado, tece a cadeia argumentativa ao longo do evento de fala.

4. Conclusão

Na audiência do Procon analisada nesse estudo, procurou-se demonstrar a construção dos múltiplos enquadres pelos participantes ao longo da interação por meio de uma constelação de pistas de contextualização presentes na estrutura de superfície das mensagens. Segundo Gumperz ([1982] 1992), enquanto participantes em qualquer encontro face a face, nós fazemos uso, a todo momento, de pistas de contextualização que nos remetem tanto para informações contextuais a nível micro como a nível macro. Isso porque considera-se o “contexto de forma micro, captando mais especificamente as informações de natureza sócio-interacional que informam uma conversa, ou de forma macro, refletindo sobre a visão sócio-histórica e institucional que ancora o discurso (RIBEIRO e PEREIRA: 2002, p.51).

A mediadora, enquanto representante institucional, centra-se na estratégia de resolução do conflito (GARCIA, 1997) buscando sempre o acordo. Inicialmente introduz o enquadre “imposição”, argumentando como porta-voz do consumidor que o Banco Sul forçou a assinatura do contrato do seguro como garantia da liberação do empréstimo. Desde

10. A lei 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor, estabelece várias práticas comerciais abusivas, sendo que uma delas é a operação chamada “venda casada”. Dispõe o artigo 39, do CDC, que é “vedado ao fornecedor de produtos ou serviços: I- condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos” A “venda casada” consiste, então, na prática de subordinar a venda de um bem ou serviço à aquisição de outro. O fornecedor obriga o consumidor, na compra de um produto, a levar outro que não queira para que tenha direito ao primeiro.

o início a mediadora se alinha como animadora do reclamante e, desta forma, reintroduz tal enquadre em vários momentos da audiência. Em contrapartida, o reclamado defende o enquadre “oferecimento”, condizente com seu ponto de vista e com seu objetivo interacional de reivindicar valores positivos para o Banco que representa. Assim, verifica-se que os diferentes reenquadramentos e realinhamentos assumidos pelos participantes interferiram no curso da audiência.

Portanto, conclui-se que as mudanças de enquadre e de alinhamento sinalizam a complexidade das relações discursivas em termos de papéis e identidades dos interlocutores e a mutabilidade dinâmica do contexto: o que é contextualmente relevante em um momento pode mudar radicalmente quando os participantes mudam de perspectiva. Cada movimento adicional na interação modifica o contexto existente, enquanto cria uma nova arena para subsequentes interações. Assume-se aqui por conseguinte que as noções de pistas de contextualização, enquadres e alinhamentos constituem princípios importantes para a organização do discurso na interação face a face.

Anexo: Convenções de Transcrição

Para uma explicação mais detalhada sobre os mesmos, recomendamos a leitura de Ochs, Schegloff e Thompson (1996).

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação continua.
? ,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
sublinhado	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada.
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras°	trecho falado mais baixo.
Palavra :	descida entoacional inflexionada.
Palavra :	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavras<	fala comprimida ou acelerada.
<palavras>	Desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(())	comentários do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
()	transcrição impossível.
Th	estalar de língua.

Referências bibliográficas

COUPER-KUHLEN, E. e SELTING, M. Introducing Interactional Linguistics. In: *Studies in Interaction Linguistics*. John Benjamins B.V., 2001.

DIVAN, L. Interagindo e construindo significados em situações de conflito através da prática discursiva de explicações. Dissertação de Mestrado em Letras. Juiz de Fora: UFJF, 2006. DREW, P. e HERITAGE, J. Analysing talk at work: An Introduction. In: DREW, P. e HERITAGE, J. (Orgs.). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

GAGO, P. C. A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa. Tese de Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: PUC-RJ, 2002.

GARCIA, A. Interactional constraints on proposal generation in mediation hearings: a preliminary investigation. In: *Discourse & Society*. v 8. 1997. p.219-247.

GOFFMAN, E.. Footing. In: RIBEIRO, B. T e GARCEZ, P. M. (Orgs) *Sociolinguística Interacional*. Porto Alegre: Age, 1998.

------. The neglected situation. In: RIBEIRO, B. T. e GARCEZ, P. M. (Orgs) *Sociolinguística Interacional*. Porto Alegre: Age, 1998.------. Frame analysis. New York: Harper & Row, 1974.

GUMPERZ, J. Contextualization and understanding. In: DURANTI, A. E GOODWIN, C. (Eds.). *Rethinking context: language as an interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p.229-252.------. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T e GARCEZ, P. M. (Orgs) *Sociolinguística Interacional*. Porto Alegre: Age, 1998.

------. The linguistic and cultural relativity of conversational inference. In: -----e LEVINSON, S. C. (Eds.). *Rethinking linguistic relativity*. Cambridge: Cambridge University Press, 1996.

------. Sociocultural knowledge in conversational inference. In: JAWORSKI e COUPLAND, N. *The discourse reader*. Routledge: London.. Response essay. Reply to questions and comments on answers to an interview. In: PREVIGNANO, C. E THIBAUT, P. Filadélfia: John Benjamins, 1999.

------. Entrevista com John Gumperz. In: PEREIRA, M. G. D. GARCEZ, P. M. (Orgs. e Eds.). *Palavra*. v 8. Rio de Janeiro: PUC-RJ, 2002.

OCHS, E.; SCHEGLOFF, E. e THOMPSON, S. (Orgs.). *Interaction and grammar*. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. PEREIRA, M. G. D. *Interação e Discurso: Estudos na perspectiva da Sociolinguística Interacional*. Introdução. In: *Palavra*. v 8. Rio de Janeiro: Editora Trarepa, 2002.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. e JEFFERSON, G. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. In: *Language*. v. 50. 1974.

SCHIFFRIN, D. Interactional sociolinguistics. In: Approaches to discourse. Cambridge: Blackwell, 1994

------. Narrative as self-portrait. In: Language in Society. n 25. 1996. p.167-203.

TANNEN, D. Talking voices: repetition, dialogue and imagery in conversational discourse. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

TANNEN, D. That's not what I meant! New York: William Morrow & Company, 1986.