

Explicações como estratégia defensiva de face: um estudo da argumentação na vida cotidiana

Ariana de Carvalho*
Wânia Terezinha Ladeira**

Resumo

O presente trabalho tem como objeto de estudo as explicações produzidas pelo reclamado durante o desenvolvimento de uma audiência de conciliação, realizada no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, na cidade de Belo Horizonte. Apoiando-se nos conceitos da análise da conversa e da sociolinguística interacional e na teoria das explicações como estratégia para restauração de imagem, apresentada na obra *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*, de William L. Benoit (1995), busca-se investigar e descrever como, por meio das explicações e estratégias subjacentes, o reclamado argumenta para conseguir reverter uma situação de acusação, reconstruindo sua imagem de técnico competente e preocupado com o bem-estar de seus clientes.

Palavras-chave: Análise da conversa. Audiência de conciliação. Argumentação cotidiana. Explicações. Face.

Introdução

Ancorando-se em duas linhas de pesquisa, a *Análise da Conversa* de base etnometodológica e a *Sociolinguística Interacional*, bem como nos conceitos de *face* e *trabalhos de face* desenvolvidos por Goffman (1967), tem-se como objetivo estudar as explicações empregadas como estratégia argumentativa a fim de defender a face do reclamado em uma audiência de conciliação. Como neste tipo de interação a parte que tem a face ameaçada é comumente o reclamado,

* Mestranda do PPGL-UFV, graduada em Letras – habilitação Português/Literatura, pela Universidade Federal de Viçosa.

** Doutora em Letras pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro; professora do curso de Licenciatura em Letras da Universidade Federal de Viçosa - MG; docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Viçosa, atuando na área de Estudos Linguísticos.

geralmente é esse membro da interação que terá maiores interesses em refazer a boa imagem a fim de não ser desacreditado perante o público e de obter um acordo favorável a si.

A audiência a ser estudada recebeu o nome de *Audiência Micro-ondas* e seus dados foram coletados em 2001, no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, de Belo Horizonte, a fim de atender a pesquisas de doutorado (LADEIRA, 2005).

A finalidade de uma audiência de conciliação é buscar um acordo entre as partes envolvidas em um processo judicial. No caso em estudo, trata-se de pesquisa de fala-em-interação em um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, o qual atua de modo a procurar resolver conflitos nas relações de consumo através do acordo entre consumidor e fornecedor de bens e serviços. Assim, a meta principal do mediador, como representante institucional na interação, é o estabelecimento de uma concordata que será alcançada pelo gerenciamento do conflito entre as partes (LADEIRA, 2005).

Via de regra, em uma audiência de conciliação, o consumidor busca responsabilizar o representante da empresa ou o prestador de serviços pelos prejuízos sofridos; o reclamado, por sua vez, enquadra o episódio como um evento de ameaça à sua face devido ao enquadre de acusação construído. Ao responder a uma acusação, o reclamado comumente apresenta explicações que figuram como

estratégias discursivas argumentativas. Seria a explicação, portanto, a atividade de fala acionada quando um sujeito encontra o elemento problemático ao longo de uma conversa para negociação.

A partir dessa situação de interação, os seguintes questionamentos guiaram essa pesquisa e deram margem às investigações aqui traçadas:

- a - Diante de uma situação de ameaça à face, que tipo de explicação o reclamado usa?
- b - Há tipos de explicações mais eficazes para salvar a face de um sujeito?
- c - Há variabilidade na explicação empregada de acordo com o tipo de evento falho e com o grau de envolvimento do reclamado no ato inadequado?
- d - Como se dá a aceitabilidade de uma explicação?

Para tal investigação, portanto, faz-se necessário explorar conceitos como *face*, *enquadre* e *footing/alinhamento* já que esses tratam “da postura, da posição do ‘eu’ na participação e na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” (RIBEIRO; GARCEZ, 1998, p. 70). É também necessário fazer um levantamento dos estudos que existem em torno das explicações utilizadas com o fim de restaurar a imagem de um sujeito; sendo a obra de William Benoit (1995) *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies* a principal referência bibliográfica para o estudo a que se propõe. Trata-se,

portanto, de um estudo argumentativo na perspectiva da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolinguística Interacional, as quais se ocupam da análise das ações dos agentes sociais durante as suas diversas interações cotidianas, inclusive as argumentações que surgem em processos de negociação.

Face e trabalhos de face

O conceito de face é atribuído a Goffman (1967), embora muitos autores (TING-TOOMEY, 1994, p. 308; SILVEIRA, 1998, p. 43) reconheçam duas concepções chinesas básicas para “face”: *lien e mien-tzu*. Lien seria “a confiança da sociedade no caráter moral do ego” e mien-tzu diz respeito à “identidade construída interacionalmente e ao longo do tempo”.

Está, destarte, ligado à reputação construída, ao “valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela defendida durante um contato específico” (GOFFMAN, 1967, p. 76-77), mesmo porque se espera que as ações de um ator social estejam de acordo com os atributos sociais (éticos e morais) aprovados no contexto em que ele se insere.

Conforme concepção de Goffman (1967), é comum que as pessoas formem opiniões e julguem uma às outras, apoiando-se em atos verbais e não verbais expostos. Portanto, a imagem social é algo que pode ser perdido, o que parece justificar o empenho das pessoas para

resguardar suas faces, através de estratégias de *trabalhos de face*. Por *trabalho de face* entendem-se as “ações realizadas por uma pessoa para tornar aquilo que esteja fazendo consistente com a face que está sendo reivindicada, num dado momento” (GOFFMAN, 1983, p. 78). Ou, conforme concepção de Shimanoff (1994), citada no trabalho de Pereira e Bastos (1998, p. 2), *trabalhos com a face* podem ser caracterizados como uma conduta que, dependendo do tipo, pode realçar, ameaçar e até diminuir as identidades dos membros da interação.

Diante de uma situação de ameaça à face – uma reclamação, por exemplo – o sujeito se empenha para não perder o respeito dos outros e para não se inserir em uma situação embaraçosa; por isso busca desenvolver estratégias para defesa de seu *self*.

Enquadre e *footing*/alinhamento

Enquadres seriam espécies de instruções que o falante fornece ao ouvinte sobre como ele deve entender certa mensagem, facilitando a inserção dela em determinado contexto. É através de pistas – denominadas *pistas de contextualização* – que temos acesso ao enquadre, elemento importante para a construção de sentido e que, conforme citação de Goffman (1974, p. 10-11), consiste em:

definições de uma situação construída de acordo com princípios de organização que governam eventos sociais, assim como o nosso envolvimento subjetivo nesses eventos;

[...] *frame analysis* é um slogan para referir-se ao exame da organização da experiência.

Como os enquadres são responsáveis por situar a metamsagem, indicam a forma como nós, enquanto membros de uma interação, percebemos algo que foi dito ou mesmo feito. Mais especificamente, seriam como princípios capazes de definir as situações e de estruturá-las.

O que se observa numa conversa de negociação é que “os participantes estão permanentemente introduzindo ou mantendo enquadres que organizam o discurso e os orienta com relação à situação interacional” (GOFFMAN, 1998, p. 70; RIBEIRO; HOYLE, 2002, p. 39, apud PEREIRA, 2007, p. 1892),¹ para isso, ou para melhor se situarem, frequente e naturalmente criam indagações como “o que está se passando aqui?” e “qual o significado do que está acontecendo aqui?”

Cada participante assume determinado enquadre para obter objetivos almejados e ter um desfecho favorável a ele e às faces em questão num determinado encontro; e é por meio do controle dos enquadres que as partes vão selecionando os aspectos que devem ser colocados em discussão. Por questões de organização do discurso, um enquadre de audiência de conciliação, por exemplo, pode repentinamente ser alterado, passando a enquadre de competição.

Já o conceito de alinhamento, ou *footing*, denominação de Goffman (1979), se constrói como um desdobramento do

conceito de enquadre. Corresponderia, baseado na interpretação de Ribeiro e Garcez (1998, p. 70), “à postura, a posição do ‘eu’ na participação e na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção”.

Durante o desenvolvimento de uma interação, os *footings* são “introduzidos, negociados, ratificados (ou não), cossustentados e modificados”, dependendo da maneira como os interagentes produzem ou recebem os enunciados, pois “os *footings* [...] sinalizam como eles gerenciam a produção e a recepção de um enunciado” (GOFFMAN, 1979, apud GARCEZ; RIBEIRO, 1998, p. 70).

Explicações como estratégia para restauração de imagem

Retomando as palavras de Goffman, tem-se que face é “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico” (1967, p. 76-77). Em todo tipo de interação social, se quisermos ser aceitos, precisamos respeitar certas regras e nos esforçarmos para manter a face positiva, que se manifesta por meio de aproximação ao outro e por desejos de ser aceito e amado, já que se deixarmos vir à tona a face negativa – aquela relacionada ao nosso íntimo e que não se submete ao outro – temos chances de não sermos aprovados pelo grupo social.

Das três principais funções exercidas por uma *explicação*, conforme afirmou Buttny (1993, apud DIVAN, 2006), a de salvar a face é a mais reconhecida. Benoit (1995) argumenta que o ser humano tende a evitar envolver-se em situações problemáticas que possam ameaçá-lo, entretanto, não sendo possível isso, age de maneira a minimizar os danos à face/imagem, tentando manter boa imagem perante os outros.

Segundo Heider (1944, apud BENOIT, 1995) a boa ou má reputação de uma pessoa tem relação direta com o ato cometido por ela e com a maneira como os outros irão perceber esse ato. Bons atos tendem a ser aprovados socialmente e a colaborar para a “edificação” de uma boa imagem, assim como atos reprovados socialmente têm efeito contrário.

Por tais motivos, em circunstâncias de acusação, um ator social é levado a fornecer explicações em defesa de seu comportamento, uma vez que a reputação pode ser construída através do discurso.

Definições e algumas considerações sobre o ato de explicar

Para Scott e Lyman (1968, p. 46), uma explicação significa “uma declaração feita por um ator social para prestar contas por um comportamento inadequado ou imprevisto se a causa desse comportamento decorre dele ou de um outro alguém” (tradução nossa).² Emprega-se

uma explicação sempre que um ato tem valor questionado perante e pelos outros. Definição similar propôs Austin (1961) referido por Benoit (1995): uma explicação seria uma declaração fornecida quando um agente afirma ter realizado um ato indevido, de modo que necessita defender sua conduta.

Os atores sociais podem evitar situações complicadas, no entanto, quando não é possível assim agir, cabe esforçar-se para corrigir essas situações. Schlenker definiu situações complicadas como situações em que os eventos têm implicações indesejáveis para a imagem que um ator deseja sustentar diante dos outros; então, segundo a concepção dele, a explicação seria uma declaração que objetiva reverter a situação problemática para que não danifique a imagem desejada (SCHLENKER, 1980, apud BENOIT, 1995).

Diferentemente desses autores, para Buttny (1985) uma explicação não é necessariamente uma resposta a um evento falho ou a uma situação de acusação, por exemplo; seria, antes disso, a redefinição ou reconfiguração de um evento.

Tipologia das explicações

Investigações em torno do tema permitem concluir que existem duas formas básicas de *explicação*: *escusas* e *justificações*. As escusas seriam prestações de conta em que o ator social nega a responsabilidade pelo ato ocorrido, mas aceita que ele foi inadequado e errado; por outro lado, as justificações

são declarações em que o ator assume a responsabilidade pelo ato, mas nega as percepções negativas associadas a ele.

Scott e Lyman (1968, p. 47), extrapolando esse conceito inicial de escusas, definem-nas como “vocabulários socialmente aprovados que atenuam ou aliviam a responsabilidade quando um ato tem seu valor questionado”³ (tradução nossa). Propõem a existência de quatro tipos de *escusas*:

- (i) *apelo a acidentes* - são escusas que reivindicam acidentes como o causador de um comportamento indevido e, assim, a responsabilidade da pessoa é atenuada enquanto recai sobre o ambiente e seus perigos;
- (ii) *apelo para anulabilidade* - corresponde ao tipo de escusa em que se alega falta de conhecimento como forma de defesa, assim, “um indivíduo pode se ‘escusar’ da responsabilidade por determinado ato alegando que determinada informação não estava disponível a ele, caso estivesse, ele teria chances de demonstrar um comportamento diferente”⁴ (SCOTT; LYMAN, 1968, p. 48);
- (iii) *invocação de fatores biológicos* - é o terceiro tipo de escusa referida por Scott e Lyman em que se busca atenuar a culpa de alguém apelando para a própria condição do ser humano, que, não conseguindo controlar

impulsos, comete erros naturalmente.

- (iv) *bode expiatório* - este último tipo de escusa referida pelos autores refere-se ao ato de o indivíduo afirmar que o comportamento inadequado foi realizado em resposta à atitude ou comportamento de outro alguém, o que implica a transferência da responsabilidade para essa outra pessoa.

Justificações são também vocabulários socialmente aprovados utilizados a fim de resguardar a imagem de um ator social; quanto a isso, Scott e Lyman (1968, p. 51) aprofundam a diferença básica que há para com a escusa: “A diferença crucial é que justificar um ato afirma seu valor positivo em face de uma alegação contrária”⁵ (tradução nossa). A partir da releitura dos trabalhos de Sykes e Matza (1957), propõem também a ocorrência de quatro tipos possíveis de justificações – *negação da injúria*, *negação da vítima*, *condenação dos acusadores* e *apelo para a lealdade*.

Na *negação da injúria* o interagente afirma que praticou um ato problemático, mas que tal ato é admissível, visto que não é ou não foi danoso a ninguém. Na situação de *negação da vítima*, o responsável pela ação reconhece que esta foi cabível, já que a vítima fez jus à afronta recebida. Na *condenação dos acusadores*, o ator se responsabiliza por ter empreendido o ato, entretanto, afirma que, embora procedente o pleito, outras pes-

soas que o acusam cometeram atos mais graves e ainda assim permaneceram sem condenação. Por fim, com a estratégia de *apelo para grande lealdade*, o agente da ação a avalia como admitida, visto ter sido feita em benefício de um grupo, ajustando-se às necessidades do outro, ou outros, por quem se tem apreço.

Schonbach (1980, apud BENOIT, 1995) fez uma retomada atualizada dos trabalhos de Scott e Lyman (1968) e adicionaram maiores estratégias de explicação, coordenadas com as “escusas” e as *justificações*: *concessão* e *recusa*. *Concessão* inclui admissão total ou parcial de culpa, seguida de remorso e oferecimento de uma compensação; no caso das *recusas* nota-se o contrário, pois o ator se recusa a dar qualquer explicação por julgar que a infração não ocorreu; assim, ele nega que o evento falho tenha ocorrido ou que o acusador não tinha o direito de acusar.

Benoit (1995) aborda, além dos tipos de explicações, as fases de um episódio de explicação, citando vários autores. Parece haver um acordo geral sobre o processo de se fornecer uma explicação, cumprindo, com pouquíssimas variações, o seguinte modelo: se uma pessoa comete ou acredita-se que ela tenha cometido um ato que aparece de forma desagradável perante os outros, tipicamente o resultado disso é uma repreensão ou pedido por reparo. Qualquer ato ou uma reprovação do ato provoca uma resposta ou uma explicação do ator; finalmente, o ator pode oferecer ao ofendido um

agradecimento pela aceitabilidade da explicação.

Segundo Goffman (1967), um episódio de explicação possui quatro movimentos: *desafio*, *oferenda*, *aceitação* e *agradecimento*. Schonbach (1980, apud BENOIT, 1995) reconhece quatro fases: o *evento falho*, a *acusação* ou *repreensão*, a *explicação* propriamente dita e uma *avaliação* dessa explicação. Cody e McLaughlin (1985, apud BENOIT, 1995) fazem referência a *pedido de reparo*, *remediação* e *reconhecimento*. Buttny (1987) distingue três etapas: o *evento problemático*, a *explicação* propriamente dita e uma *avaliação* da explicação fornecida, mas ressalta que as explicações não são necessariamente respostas para uma acusação, pois, por exemplo, uma pessoa pode não acusar ou não repreender o infrator e permitir que ele inicie a explicação, ou a vítima pode sequer saber do ato ofensivo quando o ator oferece uma explicação.

Uso e plausibilidade/ aceitabilidade das explicações

Em suas diversas investigações em torno do assunto *explicações*, Scott e Lyman (1968) abordaram ainda a relação entre a gravidade de uma ofensa, a responsabilidade do ator e a eficácia da consequente explicação produzida. Segundo eles, uma explicação é eficaz quando tem capacidade de restaurar o equilíbrio da interação, para tanto não deve figurar

como ilegítima nem insensata. Uma explicação é dita ilegítima quando não consegue superar a ofensa, ou seja, quando o ato inadequado tem maior significação do que a explicação produzida ou quando ela se baseia em um motivo não aceitável pela comunidade que a recebe. Uma explicação insensata é produzida quando a prestação de contas não reflete um comportamento social corriqueiro e de acordo com as expectativas do grupo no qual o ator social se insere. Quanto a isso, os autores enfatizam que

uma variável que rege a aceitabilidade de uma explicação é o caráter do círculo social em que ela é introduzida [...], os vocabulários usados nas explicações são provavelmente rotineiros dentro de uma cultura, subcultura ou grupos e alguns são provavelmente específicos do círculo em que estão empregados⁶ (SCOTT; LYMAN, 1968, p. 52-53).

O que significa reconhecer que diferentes culturas requerem diferentes tipos de prestações de contas, pois deverão ser construídas segundo as regras que regem e na qual estão embasadas tais culturas.

Além disso, Scott e Lyman (1968) salientam que a eficácia de uma explicação e sua aceitabilidade têm relação direta com as expectativas prévias dos interagentes envolvidos. Essas expectativas são pressupostos que permitem aos interagentes interpretar certo comentário como uma *explicação*. Quando uma dada resposta é suficiente para o grupo ao qual se destina, escapando ao

caráter de ilegitimidade e insensatez, ela será tomada como *explicação*, uma vez que atendeu às expectativas prévias do grupo, do contrário, será vista como um mero comentário.

Seguindo a linha de pesquisa similar, Blumstein (1974, apud BENOIT, 1995) relata que a *explicação* é mais provável de ser aceita quando a violação, ou a ofensa, não for tão grave. Assim, o esclarecimento de um ato falho, alegando evento acidental e não intencional, tem maiores chances de ser aceito por um grupo. Cometer um ato por escolha consciente leva a que os outros vejam o ator social como mais responsável e, portanto, mais digno de punição. Essas diversas investigações parecem corroborar a relação inversamente proporcional existente entre a gravidade do dano, a aparente responsabilidade de um ator por ele e o grau de aceitabilidade de uma explicação.

Quanto a isso, em virtude do caráter atenuador e por garantir maior sustentabilidade à integridade de um sujeito, as escusas são as mais empregadas quando alguém necessita restaurar sua imagem na interação. Um estudo de Shields (1979, apud BENOIT, 1995) provou que as pessoas que, diante de uma situação complicada, apresentaram escusas foram vistas como mais inocentes do que aquelas que fizeram uso de justificações e concessões que têm caráter predominantemente intensificador, evidenciando maior envolvimento do sujeito.

Discussão e resultados – análise de uma audiência

Os dados analisados fazem parte da audiência de conciliação *Micro-ondas*. Participaram dessa audiência o reclamado, Carlos, proprietário da oficina e encarregado pelo conserto do micro-ondas da reclamante; a reclamante, Elena, que buscava ter seus direitos assegurados, e duas mediadoras, Ana e Isabel. Elena queixa-se de ter confiado o conserto do forno a Carlos, o qual não deu nenhum retorno a ela.

Como é corriqueiro nas audiências de conciliação, o mediador inicia a conversa e a sua pergunta inicial direcionada à consumidora abre espaço para construção da primeira narrativa. A consumidora inicia seu relato expondo o evento problemático por meio de uma descrição que tem a força ilocucionária de uma

acusação. Esse primeiro enquadre de acusação se forma quando Elena marca ênfase na questão temporal (linhas 03-10, ex. 01) a fim de justificar sua atitude de levar uma situação cotidiana para o âmbito institucional.

A acusação atribui ao reclamado dois eventos falhos que dizem respeito ao não reparo do forno micro-ondas e à não devolução deste. O reclamado tem, assim, sua face de profissional competente ameaçada, já que o relato inicial destaca o longo período em que o micro-ondas esteve sob sua responsabilidade sem que o reparo tivesse sido efetuado ou o eletrodoméstico devolvido.

No exemplo abaixo nota-se, por parte da reclamante, a atribuição clara de responsabilidade ao reclamado evidenciada pelo emprego da expressão “esse senhor” (linhas 03-04):

Excerto 01:

01 Ana Dona Elena, quer contar pra gente o que que hou:ve?
02 ...
03 Elena Aconteceu que::... é:: no começo do ano, esse meu se- esse
04 senhor, aqui, foi pegou meu microondas, pra consertar,
05 eu liguei diversas vezes, entrava em contato não com ele,
06 ele sempre está viajan:do...
07 e: sempre com o funcionário dele.. que faz uma-outro tipo
08 de serviço.. e até hoje meu microondas não tá conserta:do,
09 não tá na minha casa, >num tá com nada<.
10 e eu preciso do meu microondas

A partir desse ponto da interação o reclamado atua de modo a proteger sua face, esforçando-se para não ser desacreditado nem perder o prestígio. Como o que está em questionamento é sua

atuação profissional, nota-se que Carlos pretende sustentar a face de um bom técnico, e extrapolando o foco em discussão na referida audiência em determinado momento, ele julga necessário afirmar a

face de um sujeito altruísta, preocupado com o bem-estar alheio.

As explicações fornecidas por ele, des-
tarte, são elaboradas em duas direções,
pois ora ele se esforça para fugir das
acusações, ora se empenha na elaboração
da face positiva a si.

Movimento de fuga às acusações

No trecho abaixo percebe-se que
Carlos interpreta o questionamento da
mediadora 1 como possível evento de
ameaça à face que corrobora o enquadre
de acusação inicialmente instaurado na
interação. O reclamado tenta refutar a

acusação por meio de uma explicação
que assume a forma de *recusa*: “*primeiro
lá, a gente não recebe nenhum tipo desse
serviço antecipado, né?*” (linhas 12-13, ex.
02), negando, então, que um evento falho
tenha ocorrido (o recebimento adiantado
por um serviço). Assim, Carlos parece
demonstrar que não irá confirmar a força
ilocucionária das acusações da reclama-
da. Além disso, conforme mencionado
no tópico *face e trabalhos de face*, o uso
da expressão “a gente”, um elemento
polifônico, minimiza o comprometimento
individual, sendo visto como uma estrat-
égia para salvar a face. Isso pode ser
verificado no excerto a seguir:

Excerto 02:

01 Ana Então, o que a senhora queria era o microondas consertado?
02 Elena É.
03 Ana e o-e o microondas, então?
04 Elena não. o microo[ndas consertado]=
05 Isabel =[o microondas con]sertado
06 Isabel É. [e o senhor?]
07 Ana [e a senhora]já tinha pago?
08 Elena Na:o... num tinha pago nada.
09 (1.80)
10 Isabel /e o que que o senhor tem a dizer?/
11 Ana É.
12 primeiro lá a gente não recebe nem um tipo desse serviço
13 antecipado, né?

Nos trechos seguintes, o reclamado
emprega *escusas* para se eximir da
responsabilidade pelo evento proble-
mático, admitindo que tenha ocorrido,
mas negando a sua responsabilidade.
Ele não corrobora a força ilocucionária
das acusações de Elena e atribui res-
ponsabilidade a terceiros e até à pró-

pria reclamada. De acordo com Silveira
(2001, apud BRIGATTE, 2009, p. 36), “as
escusas constituem a regra constitutiva
das audiências de conciliação, sendo
que ambas as partes recorrem a esta
subcategoria das explicações para evitar
tipificações negativas”.

No seguinte excerto “o que ocorreu com o micro-ondas dela.. é como vocês sabem que na área da eletrônica, tudo-qualquer tipo de equipamento de um dia pro outro, ele se torna, um pouco: fora de: né? De moda, né?” (linhas 02-06, ex. 03), ele explica o não reparo do forno através de uma prestação de contas que

adquire a forma de escusa do tipo *bode expiatório*. A culpa é transferida para outrem, no caso, para a área da eletrônica que a cada dia faz um novo lançamento, levando os equipamentos anteriores a se tornarem retrógrados, o que dificulta seu conserto. Fato que pode ser observado no excerto a seguir:

Excerto 03:

01 Carlos É: segunda:: coisa é o seguinte
02 o que ocorreu com o microondas dela..
03 é como vocês sabem que na área da eletrônica,
04 tudo-qualquer tipo de equipamento de um dia por outro,
05 ele se torna, um pouco: fora de: né? de moda, né?
06 então todo dia tem lançamento novo...

Carlos permanece direcionando a culpa para fatores externos. No seguinte trecho, “E: as fábricas, elas tem um direito por lei... que elas não são obrigada a fornecer pra gente qualquer peça desse equipamento fora do prazo da garantia... enquanto tá na garantia, eles são obrigado a-até te dar outro aparelho, certo? mas acabou a garantia, aí eles não têm essa obrigação..” (linhas 01-06, ex. 04) ele responsabiliza a fábrica por

não fornecer a peça necessária ao reparo do equipamento, mas salienta que essa postura tem respaldo legal, pois é a lei que determina que as fábricas não necessitam fornecer peças quando o produto não está na garantia. E intensifica sua atribuição de culpa à fábrica, retomando o argumento inicial de que, com o lançamento frequente de novos produtos, o conserto dos antigos equipamentos é dificultado (linhas 07-10):

Excerto 04:

01 Carlos E: as fábricas, elas tem um direito por lei...
02 que elas não são obrigada a fornecer pra gente qualquer
03 peça desse equipamento fora do prazo da garantia...
04 enquanto tá na garantia, eles são obrigado a-até te dar
05 outro aparelho, certo?
06 mas acabou a garantia, aí eles não tem essa obrigação..
07 porque eles lança novos produtos, né?
08 pra induzir a venda, e, esses mesmos produto sendo
09 superado, a gente tem uma dificuldade enorme para achar
10 peça, de determinados equipamentos.

Parecendo não haver nenhum ponto favorável à tomada de turno pela reclamante ou pelas mediadoras, Carlos permanece com o direito à fala e insiste na *escusa* do tipo *bode expiatório*. Dessa vez ele denomina o problema do forno de Elena como “complexo” e por mais inusitado que pareça atribui culpa ao próprio forno, o qual teve danificada uma peça tão difícil de conseguir, o CI, a memória

(linhas 05-20, ex. 05). Ele tenta incutir a ideia de que se fosse qualquer outra peça provavelmente teria conseguido efetuar o reparo requerido. Seria, desse modo, a responsabilidade novamente da fábrica que lança muitos equipamentos novos com CIs muito específicos, inviabilizando o trabalho dos técnicos (linhas 19-20, ex. 05). Observar excerto 05 transcrito:

Excerto 05:

01 Carlos Então, o que ocorreu com ela, é o seguinte
02 é a gente tentou diversas vezes conseguir.. o equipamento
03 só que o que es:tragou no forno dela, é um pouco complexo,
04 porque é a memória do forno, certo?
05 é o CI.
06 e esse CI, é: cada modelo de forno, vem muito diferente.
07 a fábrica, se ela lançar: dez modelos diferentes,
08 esse CI, um não serve pro outro.
09 cada um, é feito uma gravação na memória diferente um do
10 outro.
11 Então, você pra pedir um CI desse,
12 você tem que conferir todos os códigos,
13 senão o que que vai ocorrer?
14 você vai teclar, uma função no forno,
15 e ele vai exercer outra.
16 ou nem vai.. exercer.. a função, né?
17 então... como todo serviço que a gente faz,
18 a gente é obrigado a dar garantia,
19 eu só poderia fazer, mediante um CI original,
20 uma peça original, coisa esta que eu não consegui.

Além de se esquivar da primeira acusação, o não reparo do forno micro-ondas, Carlos busca esquivar-se da segunda acusação, que diz respeito à não devolução do forno. É apresentada uma *escusa* do tipo *apelo à anulabilidade*, pois ele pretende passar aos participantes da audiência que foi por falta de informação que não devolveu o forno a Elena; como

a reclamante não se pronunciou, ele não tinha conhecimento de que ela precisava do aparelho. É uma prestação de contas também do tipo *bode expiatório*, pois o contra-ataque do reclamado atribui responsabilidade à própria reclamante por não ter fornecido informações suficientes (linhas 01-07, ex. 06). Essa explicação vem representada a seguir:

Excerto 06:

01 Carlos Agora, em momento algum,
02 eu não fiquei contra devolver o forno pra ela, não.
03 se ela tivesse falado comigo
04 “ó, tá demorando demais,
05 eu <não quero o conserto>.
06 Você me devolve o forno?” ...
07 eu devolveria ele tranqüilamente como eu busquei.

Os dados que prosseguem compõem um ponto interessante da interação, pois ao relatar que não foi a primeira vez que prestou serviço à dona Elena, e que seu serviço anteriormente prestado “*não.. [deu tanto errado assim]*=” (linha 02, ex. 07), o reclamado recebeu a colaboração da própria reclamante para salvar a face dele; ela aceita um novo enquadre para a interação, abandonando por esse curto momento, o enquadre de acusação e se alinha, conseqüentemente, ao reclamado: “=*[eu fiquei muito bem ser]vida*=” (linha 03, ex. 07). Esse é um momento bastante favorável a Carlos, pois sinaliza que Elena não desconsidera por completo a face reivindicada por ele.

O reclamado, o tempo todo, pede um retorno confirmativo da reclamante para o fato de ela ter ficado satisfeita com os serviços anteriormente prestados. Entende-se, desse modo, o emprego dos marcadores conversacionais “= *né?* =” (linha 04), “= *Pois é::* =” (linha 06), “= *[então]*=” (linha 08) como expressões usadas para impedir que o enquadre assumido volte a ser o de acusação. Entretanto, apesar desse esforço de fuga ao evento ameaçador, a reclamante toma a palavra e inicia um novo turno em que reassume a postura inicial quando acusou Carlos pelo grande tempo que esteve com o forno sem efetuar o conserto ou devolvê-lo (linha 09), o que é possível verificar abaixo:

Excerto 07:

01 Carlos Eu já fiz uma outra vez, e eu acho que não..
02 [deu tanto errado assim]=
03 Elena =[eu fiquei muito bem ser]vida =
04 Carlos = né?=
05 Elena = é:= fiquei bem servida=
06 Carlos = Pois é::=
07 Elena = [agora]=
08 Carlos =/[então]/=
09 Elena = só o que eu estou..
10 Carlos ã?
11 Elena precisando, porque desde o dia dezesseis de janeiro..
12 Carlos ã
13 Ana /certo/mas=
14 Isabel =é::=

Assim, o reclamado recorre ao emprego de mais uma *escusa* do tipo *bode expiatório* alegando que o outro entrave para o conserto do forno é a própria idade do forno, o qual já é bastante velho (linhas 07-15, ex. 08).

Diante do questionamento da mediadora 1 sobre o tempo que o reclamado estipularia para conseguir a peça e efetuar o conserto, a mediadora 2 deixa claro o seu alinhamento a ele; esse fato

também é demasiadamente favorável a Carlos, pois indica que ao se alinhar a ele, a mediadora 2 tomou como satisfatório seu argumento de ser bastante difícil o acesso à peça necessária: “= ô:: é o que ele te falou ele não consegue essa [peça não] (linhas 29-30, ex. 08) e num tem jeito do:: [conserto]” (linha 36, ex.08). A escusa e o alinhamento referidos podem ser observados no excerto 08:

Excerto 08:

01 Ana =e tem possibilidade? do senhor arranjar [essa peça]=
 02 Isabel = [essa peça]
 03 Ana e efetivar o conserto?
 04 Carlos olha, [eu vou te ser sincero]
 05 Ana /[ou o senhor não está conseguindo?]/
 06 Carlos é difícil.
 07 É difícil devido.. a idade do microondas dela.
 08 Ana tem quanto tempo o microondas dela?
 09 Carlos quantos anos de uso?=
 10 Ana = é quantos anos?
 11 Carlos Eu teria que olhar pelo modelo pra mim saber
 12 [mas (di-direto assim)]
 13 Ana [não mais já teria pas]sado há muito tempo da-da
 14 garantia?
 15 Elena é
 16 Carlos [ah já, já!]=
 17 Elena = [/esse micro]ondas é velho/=
 18 Carlos =ele é de um-um..
 19 Elena /[em torno de sete anos e meio/]
 20 Carlos [um torno de uns oi:to a::nos]=
 21 Ana = é=
 22 Carlos =por aí=
 23 Ana =arrã
 24 Carlos em torno de oito anos, né?
 25 Isabel Arrã
 26 Ana Olha, e:: o prazo mais ou menos que o senhor estipularia
 27 assim pra arranjar essa peça pra poder efetivar o
 28 conserto é mais ou menos de=
 29 Isabel = ô:: é o que ele te falou
 30 ele não consegue essa [peça não]
 31 Carlos [é muito] difícil
 32 Elena ah então
 33 Carlos É muito difícil
 34 Ana muito difícil? [arranjar essa peça
 35 [é muito difícil]
 36 Isabel num tem jeito do:: [conserto]

Aparentemente convencidos de que o reparo do forno não é possível, o acordo se dá em cima da outra acusação da reclamante – não devolução do forno. O reclamado aceita o acordo de devolver o forno, no entanto permanece lançando explicações para a audiência presente.

Mesmo já em andamento as últimas discussões para o acordo, Carlos insis-

te em apresentar *escusas* do tipo *bode expiatório* e retoma sua já expressa alegação de que “o problema é a área da eletrônica” (linha 04-05, ex. 09); novamente a mediadora se alinha ao reclamado, colaborando para salvar a face dele e para facilitação do acordo final (linhas 09-11, ex. 09). É possível fazer tais verificações no excerto exposto a seguir:

Excerto 09:

01 Carlos [não, tem problema não], né?
02 num tem problema, né?
03 então quer dizer..
04 o problema: como se diz,
05 maior é a a a área da eletrônica
06 é isso,
07 você tem um celular hoje muito moderno,
08 amanhã ele não é mais.
09 Isabel é mais a gente tem que adaptar isso a (nossa) vida..
10 se não serviu.. normalmente o conserto é descartável
11 é: um microondas que já durou oito anos tá bom.

Até agora as explicações tiveram o mérito de auxiliar o reclamado no “escape” das acusações, negando sua responsabilidade. Entretanto, para ter assegurada sua boa imagem, ele fez uso de explicações também visando reivindicar para si uma face social positiva, a face de profissional competente e preocupado com o bem-estar alheio. É o que aqui foi denominado de “movimentos de elaboração de face positiva”.

Movimentos de elaboração de face positiva

Na referida audiência, a construção da primeira narrativa apresentou força ilocucionária de acusação, ameaçando a face de profissional competente requeri-

da por Carlos. Nesse contexto específico, um juizado de relações de consumo, o que estava em foco não era a competência pessoal de Carlos, mas sua competência profissional. Por tal motivo, suas explicações foram construídas no sentido de tentar mostrar ao público que ele é um profissional gabaritado e provido de grande conhecimento técnico.

Em sua primeira construção de turno, Carlos já se mostra preocupado em demonstrar seus valores éticos. A elaborada explicação na forma de *recusa* esclarece que o profissional não comete erros, a exemplo de receber adiantado por um serviço a ser prestado. Vale ressaltar a utilização do termo “a gente” que sugere um possível interesse do reclamado em passar ao público que seu trabalho é desempenhado em conjunto com outros

profissionais e, enquanto tal, deve ter boa qualidade (linhas 01-02, ex. 10). A própria utilização de uma sigla (CI) e o aprofundado esclarecimento do significado de tal sigla corroboram a construção da imagem de técnico experiente e atualizado (linhas 25-34, ex. 10).

Ademais, quando pede a confirmação da reclamada para seu bom desempenho em outros trabalhos prestados, Carlos busca com êxito a concordância dela com o seu papel de profissional competente (linhas 47-49, ex. 10). Essas observações feitas podem ser verificadas no excerto 10:

Excerto 10:

```

01 Carlos primeiro lá a gente não recebe nem um tipo desse serviço
02 antecipado, né?
03 É: segunda:: coisa é o seguinte
04 o que ocorreu com o microondas dela..
05 é como vocês sabem que na área da eletrônica,
06 tudo-qualquer tipo de equipamento de um dia por outro,
07 ele se torna, um pouco: fora de: né? de moda, né?
08 então todo dia tem lançamento novo...
09 E: as fábricas, elas tem um direito por lei...
10 que elas não são obrigada a fornecer pra gente
11 qualquer peça desse equipamento fora do prazo da
12 garantia..
13 enquanto tá na garantia,
14 eles são obrigado a-até te dar outro aparelho, certo?
15 mas acabou a garantia, aí eles não tem essa obrigação..
16 porque eles lança novos produtos, né?
17 pra induzir a venda, e,
18 esses mesmos produto sendo superado,
19 a gente tem uma dificuldade enorme pra achar peça, de
20 determinados equipamentos.
21 Então, o que ocorreu com ela, é o seguinte
22 é a gente tentou diversas vezes conseguir.. o equipamento
23 só que o que es:tragou no forno dela, é um pouco complexo,
24 porque é a memória do forno, certo?
25 é o CI.
26 e esse CI, é: cada modelo de forno, vem muito diferente.
27 a fábrica, se ela lançar: dez modelos diferentes, esse CI,
28 um não serve pro outro.
29 cada um, é feito uma gravação na memória diferente um do
30 outro.
31 Então, você pra pedir um CI desse,
32 você tem que conferir todos os códigos,
33 senão o que que vai ocorrer?
34 você vai teclar, uma função no forno,
35 e ele vai exercer outra.
36 ou nem vai.. exercer.. a função, né?
37 então... como todo serviço que a gente faz,
38 a gente é obrigado a dar garantia,
39 eu só poderia fazer, mediante um CI original,
40 uma peça original, coisa esta que eu não consegui.
41 Agora, em momento algum,
42 eu não fiquei contra devolver o forno pra ela, não.
43 se ela tivesse falado comigo
44 "ó, tá demorando demais, eu <não quero o conserto>.
45 Você me devolve o forno?" ...
46 eu devolveria ele tranquilamente como eu busquei.
47 porque até por sinal,
48 não é a primeira vez que eu faço serviço pra ela.
49 eu já fiz uma outra vez, e eu acho que não..
50 [deu tanto errado assim]=
51 Elena =[eu fiquei muito bem servida]=
52 Carlos = né?
53 Elena = é:= fiquei bem servida=
54 Carlos = Pois é::=

```

Mais adiante o reclamado pretende deixar claro que sua preocupação principal é com o bem-estar dos clientes, por isso faz o máximo de esforço para consertar os aparelhos que as pessoas levam até sua oficina. Segundo ele, seria falta de educação e insensibilidade declarar

sem rodeios que o aparelho de um cliente não tem mais conserto; desse modo, dizer “*não, eu vou tentar, vou consertar*” (linha 19, ex. 11) seria menos agressivo que afirmar “*que aquele equipamento é obsoleto. que ele é..*” (linha 17, a seguir). Ver excerto 11:

Excerto 11:

01 Carlos [é porque] a-a-às vezes, Você sabe o que que é?
02 a gente tem que falar a verdade.
03 a gente não gosta de ser:: assim, mal educado com as
04 pessoas, e as pessoas tod-todo equipamento que a pessoa
05 tem, ele cria um determinado carinho, então se eu falasse
06 com ela
07 “ó::, seu forno de microondas é uma coisa velha.
08 Não acha mais peça!”
09 às vezes eu contrariaria ela, certo?
10 iria contrariar.
11 então normalmente você tenta consertar...
12 né?
13 você tenta achar um recurso pra aquelas pessoas.
14 tem gente que leva forno lá que a vó deu pra ele, né?
15 foi presente de casamento.
16 então você não pode falar..
17 que aquele equipamento é obsoleto. que ele é..
18 você tem que falar
19 “não, eu vou tentar, vou consertar”
20 às vezes você faz até peça, mas não nesse caso.

Pouco antes do acordo entre as partes, observa-se novamente a busca pela afirmação da imagem de técnico responsável e centrado em valores éticos, pois o reclamado faz questão de relatar que

se esforça bastante para que as pessoas busquem os aparelhos que abandonaram em sua oficina (linhas 06-09, ex. 12). Observar excerto 12:

Excerto 12:

01 Carlos é que depois também, eu vou te ser sincero.
02 depois que começaram a falar no apagão,
03 quando começou o problema de falta de energia,
04 eu tenho em média lá mais ou menos uns vinte fornos
05 abandonados.
06 essa semana eu comecei a ligar para os clientes,
07 tentando vê se alguém busca, porque,
08 enquanto ele tá na minha oficina,
09 ele está sob a minha responsabilidade

Desse modo, a partir dos dados analisados foi possível perceber que o reclamado deu grande preferência ao emprego das escusas, em especial às escusas do tipo *bode expiatório*. Transferir a culpa para outro é uma estratégia, em geral, bastante recorrente entre os participantes de uma audiência de conciliação exatamente por mitigar o comprometimento pessoal. Isso vem a corroborar a concepção de haver relação direta entre o tipo de ofensa causada, a gravidade dela e o tipo de explicação consequentemente empregado (BLUMSTEIN, 1974, apud BENOIT, 1995).

Devido ao contexto de forte acusação instaurado, o reclamado tomou como regra reguladora do tipo obrigatória a necessidade de apresentar escusas tipo *bode expiatório*. Isso por julgar, mesmo que inconscientemente, que outra categoria de explicação não seria eficiente para retirá-lo da situação de ameaça e refazer sua boa imagem.

Considerações finais

Como uma conversa em negociação em audiências de conciliação visa a um acordo entre as partes, os interagentes “perseguem” determinadas metas-fim, buscando, através dos seus relatos, a obtenção de um acordo favorável. Quando o elemento problemático surge, tirando a interação dos rumos que ela vinha tomando, as pessoas se empenham para recolocá-la novamente nos trilhos e alcançar os objetivos almejados.

A meta-fim do reclamado Carlos guiou toda sua conduta e movimentos argumentativos, pois diante do surgimento do evento problemático – o enquadre de acusação referenciada pela reclamante – sua conduta foi questionada, ficando sua imagem social ameaçada. Sua meta-fim, então, foi restaurar a imagem e obter êxito na resolução final. Para tanto ele empregou explicações a fim de atenuar ou até mesmo negar por completo a culpabilidade nos eventos, buscando afirmar uma conduta de profissional competente.

O *trabalho de face* desenvolvido por ele parece ter sido consistente com a face que estava reivindicando, pois em determinados momentos ele recebeu a colaboração da própria reclamante e da primeira mediadora, Ana, para salvar sua face; isso vem demonstrar que sua prestação de contas/explicação foi efetiva e legítima. Os alinhamentos comprovam que suas explicações foram bem aceitas e suficientes para superar a ofensa.

Como a escusa é o tipo de explicação que tem caráter atenuador e garante maior sustentabilidade à integridade de um sujeito, sendo “a regra constitutiva das audiências de conciliação, pois ambas as partes recorrem a esta subcategoria das explicações para evitar tipificações negativas” (SILVEIRA, 2001, apud BRIGATTE, 2009, p. 36), foi esse o tipo de explicação mais recorrente no discurso de Carlos, o qual via grande necessidade em restaurar a boa imagem profissional.

Accounts as defensive strategy of face: the study of a conciliation hearing

Abstract

This work aims to study the accounts produced by the claimed person during the development of a conciliation hearing, held in Special Civil Court for Consumer Relations in the city of Belo Horizonte. Based on the concepts of Conversation Analysis and Interactional Sociolinguistics and the study of theory of accounts as strategy for image restoration presented in the work *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*, by William L. Benoit (1995), this study seeks to investigate and describe how, through the explanations and strategies underlying, the claimed argues able to change an accusation, rebuilding his image as a competent technical and concerned with the welfare of their customers.

Keywords: Conversation Analysis. Face. Accounts. Everyday argumentation. Conciliation Hearing.

Notas

- ¹ PEREIRA. *A entrevista psiquiátrica: uma análise da/na clínica*, [s. d.], 2007. Disponível em: <http://www3.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/cd/Port/127.pd>. Acesso em: 16 jan. 2009.
- ² By an account, then, we mean a statement made by a social actor to explain unanticipated or untoward behavior – whether that behavior is his own or that of others, and whether the proximate cause for the statement arises from the actor himself or from someone else.
- ³ Excuses are socially approved vocabularies for mitigating or relieving responsibility when conduct is questioned.

- ⁴ Thus an individual might excuse himself from responsibility by claiming that certain information was not available to him, which, if it had been, would have altered his behavior.
- ⁵ But here is the crucial difference to justify an act is to assert its positive value in the face of a claim to the contrary.
- ⁶ One variable governing the honoring of an account is the character of the social circle in which it is introduced. As we pointed out earlier, vocabularies of accounts are likely to be routinized within cultures, subcultures and groups, and some are likely to be exclusive to the circle in which they are employed.

Referências

- BENOIT, W. L. *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*. New York: State University of New York, 1995.
- BRIGATTE, R. *Práticas narrativas em audiências de conciliação no Procon*. Rio de Janeiro: PUC-RIO, 2009. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Letras da PUC-RIO, Rio de Janeiro, 2009.
- BUTTNY, R. Accounts as a reconstruction of event's context. *Communication Monographs*, v. 52, p. 57-77, mar. 1985.
- BUTTNY, R.; MORRIS, G. H. Accounting. In: ROBINSON, W. P.; GILES, H. (Ed.). *The new handbook on language and social psychology*. New York: John Willey & Sons, 2001.
- _____. Sequence and practical reasoning in accounts episodes. *Communication Quarterly*, v. 35, p. 67-83, 1987.
- DIVAN, F. L. M. *Interagindo e construindo significados em situações de conflito através da prática discursiva de explicações*. Juiz de Fora, 2006. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Letras, área de concentração Linguística - UFJF, Juiz de Fora, 2006.

- GARCEZ, P. M. Deixa eu te contar uma coisa: o trabalho sociológico do narrar na conversa cotidiana. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. (Org.). *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro: Ipub-Cuca (Instituto de Psiquiatria, UFRJ), 2001.
- _____. Formas institucionais de fala-em-interação e conversa: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. *Palavra*, n. 8, p. 54-73, 2002.
- GOFFMAN, E. The nature of deference and demeanor. In: *Interaction ritual*. New York: Pantheon Books, 1967. p. 47-96.
- _____. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. A (Org.). *Psicanálise e ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves, [1967], 1980. p. 76-194.
- _____. Forms of offree. In: LECH, G. N. *The Principles of Pragmatics*. New York: Longman, 1983.
- _____. Footing (1979). In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age, [1979] 1998. p. 70-97.
- _____. *Frame analysis: an essay on the organization of experience*. Boston: Northeastern University, 1974.
- GUMPERZ, J. J. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). *Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age, [1982] 1998.
- LADEIRA, W. *O papel do mediador no gerenciamento e negociações de conflitos em audiências de conciliação*: 2005. 220p. Tese (Doutorado) - Departamento de Letras - Programa de Pós-Graduação em Letras Estudos da Linguagem. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- LEMOS, V. Estratégias retóricas para a restauração da imagem quando sob ataque. *Revista Imes – comunicação*, ano III, n. 5, jul./dez. 2002.
- MARCUSCHI, L. A. *Análise da conversação*. 5. ed. São Paulo: Ática, 2000. 94 p.
- PEREIRA, T. C. *A entrevista psiquiátrica: uma análise da/na clínica*. [s. d.], 2007. Disponível em: <http://www3.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/cd/Port/127.pd>.
- PEREIRA, M. das G. D.; BASTOS, L. C. Ataque e defesa: salvando a face em um debate televisivo. *Revista Com textos*, n. 9, 1998.
- PINTO; BRIGATTE. Construções identitárias via práticas narrativas: análise da fala-em-interação em uma situação de conflito. In: _____. *A fala-em-interação em situações de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas*. São Carlos: Clara Luz, 2008. cap. 2. p. 41-56.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. E.; JEFFERSON, G. A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, v. 50, p. 696-735, 1974.
- SCHEGLOFF, E. A. Sequencing in conversational openings. In: GUMPERZ, J. J.; HYMES, D. (Ed.). *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Blackwell, 1972. p. 346-380.
- SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. Accounts. *American Sociological Review*, v. 33, p. 46-62, 1968.
- SILVEIRA, S. B. *Gerenciamento de tópico e trabalhos de face em entrevistas de emprego*: 1998. 248p. Tese (Doutorado) - Departamento de Letras-Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Anexo

Tabela de convenção para transcrição

..	Indicam pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo
...	Indicam pausa de meio a um segundo, medida com cronômetro
....	Indicam pausa de um segundo medida com cronômetro
(1.5)	Número entre parênteses demonstra a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro
.	Sinaliza descida de entonação
?	Mostra subida de entonação
,	Sinaliza entonação contínua, indicando que haverá prosseguimento da fala
-	Hífen sem espaço marca parada súbita na fala, revelando o abandono do vocábulo ou da estrutura
:	São utilizados como recurso para alongar a vogal precedente (::: alongamento maior)
!	Designa fala animada
>palavra<	Palavras transcritas entre o símbolo “maior que” e “menor que” indicam fala acelerada
<palavra>	Palavras transcritas entre os símbolos “menor que” e “maior que” indicam desaceleração da fala
<u>Sublinhado</u>	Sublinhado indica acento ou ênfase no volume
MAIÚSCULA	Palavras maiúsculas indicam acento muito forte no volume
=	Sinal de igual indica que não há pausa entre a fala de dois falantes distintos ou no enunciado de um mesmo falante (fala engatada)
/palavra/	A palavra transcrita entre barra revela fala em voz baixa
()	Parênteses vazios indicam transcrição impossível
(palavra)	Palavras transcritas entre parênteses designa transcrição duvidosa
((palavra))	Parênteses duplos indicam comentários do pesquisador, relativo às notas de campo
[	Colchete do lado esquerdo indica ponto de início de sobreposição de fala
]	Colchete do lado direito indica final de sobreposição de fala
“palavra”	Aspas indicam diálogo construído

Fonte: SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. (1974).