

## CONVERSAÇÃO: CONSENSO E CONFLITO\*

Maria Eulália Sobral TOSCANO (*Universidade Federal do Pará - USP*)

*ABSTRACT: The purpose of this article is to demonstrate that conversation is both a moment in which people maintain and reinforce their social relationships as well as a moment in which they struggle for imposing their own opinions on the others. Both moments reveal to be a product of factors such as context of enunciation, world knowledge and speakers' purposes. It is a study that considers language as a human being 's intrinsic tool that allows people to strengthen social ties and act upon their partners, and verbal interaction as a concrete expression of these actions.*

### 0. Introdução

O nosso objetivo é demonstrar que as conversações são tanto um momento de polimento das relações sociais como também, de conflito entre indivíduos. Para este fim, realizamos um estudo de base empírico-indutiva, posto que parte de realizações de fato ocorridas, em que prevalece a análise qualitativa dos dados. É uma pesquisa que tem a linguagem como um tipo de ação social e a interação verbal, um palco de negociação e construção de sentidos.

Para esta análise, foram selecionados dois textos de língua falada que marcam sobretudo estes dois momentos - o consenso e o conflito. Eles revelam outrossim comportamentos verbais distintos (escolhas lingüísticas, estratégias comunicativas, atitudes, etc.) e ocupam, dessa forma, lugares diferentes em uma escala argumentativa contínua, em cujas extremidades se têm os traços + argumentativo e - argumentativo.

O primeiro texto conversacional (TC1) faz parte do corpus da dissertação de mestrado de ESTRADA (1992) sobre o marcador interacional "né" na fala urbana culta paraense e o segundo, (TC2), extraído de CASTILHO & PRETI (1987), faz parte do inquérito nº 255 (linhas 01 a 313), do tipo D2 (diálogo entre dois informantes), constante do arquivo do Projeto NURC/SP, publicado em *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo*, vol. II.

Embora as conversações sejam em parte diferenciadas (em TC1, o tema é livre enquanto em TC2, não o é), os locutores, em ambos os

\* Este trabalho foi apresentado em uma sessão de posters coordenados.

encontros, tiveram liberdade para conduzir a interação, e suas falas não foram anteriormente elaboradas, ou seja, não se forjaram condutas e não houve planejamento verbal; os textos foram tecidos no momento da interação.

#### 1. Fatores condicionantes das ações verbais

A criança, antes mesmo de falar, já *conversa* com a mãe: *diz-lhe* de suas necessidades e desconfortos. Mais tarde, não só *lhe diz* de suas necessidades e desconfortos, como também consegue o apoio materno para a realização de suas vontades. Inicia-se na arte do convencimento.

Modificar o comportamento do nosso interlocutor, promover a sua adesão a nossas verdades, estreitar nossos laços sociais ou, simplesmente, ratificar as boas relações com nossos pares, eis o que comumente fazemos durante as interações verbais face-a-face.

As interações, dessa forma, definem-se conforme as ações que abrigam; as ações, por sua vez, dão corpo aos discursos e apontam para os percursos das trocas verbais. Esse *discurso-ação* que se realiza por meio da *inter-ação* verbal é constrangido por fatores vários, dentre eles:

- a) *contexto da enunciação* que orienta e condiciona o comportamento dos falantes;
- b) *conhecimento de mundo*, incluindo aí as representações cognitivas armazenadas ao longo da história dos falantes, que lhes permitem a inferência, dentre outras coisas, dos comportamentos socialmente aceitos, decorrentes de contratos sociais tácitos entre os membros da comunidade;
- c) *objetivos comunicativos dos falantes*.

#### 2. O consenso

TC1 coloca em foco o *frame* do bate-papo, uma interação centrada muito mais no estabelecimento e manutenção das relações sociais do que na troca de informações: os interactantes estão muito mais preocupados com os elos sociais, criando efeitos de sentido e veiculando sentidos a mais, do que com a promoção de uma interação de cunho acentuadamente informativo e/ou polêmico.

A conversação se inicia com uma aparente falta de relevância entre os turnos, que é logo desfeita quando se levam em conta o *contexto da enunciação* (ME foi até a agência de turismo onde trabalha LE para buscar GI, uma das proprietárias da agência e sua amiga de longas datas)

e o *conhecimento das normas sociais* partilhado por ambos os interlocutores: como parte das práticas sociais diárias desses indivíduos, o atraso requer justificação, e o desconforto da espera, atenuação, no caso, a companhia de LE.

- 1 LE: tá uma loucura  
também o feriado acumulou tudo ontem  
DEIXa eu ver o G lin:do  
ME: ela ainda está com a::
- 5 com a menina lá, com N  
[  
LE: a N  
A:fe maria! A manhã Toda com a pobre da  
d/co' a GI com a N

Como parte desse contrato, há ainda um esforço comunicativo não velado dos participantes de zelarem por sua imagem pública assim como pela de seu parceiro. LE reforça os elos sociais com ME através de avaliações positivas: os elogios endereçados tanto ao filho de ME quanto a GI (ressalte-se a amizade muito grande existente entre ME e GI e ser GI proprietária da agência de turismo onde LE trabalha) e o julgamento positivo feito à maneira do pai de ME de encarar o mundo. LE expressa, claramente, desejo de agradar ME por meio da preservação da face de pessoas que lhe são caras: o filho, a amiga, o pai.

- 03 LE: DEIXa eu ver o G lin::do  
.....  
186 mas eu e/ dou muita razão pro seu pai  
.....  
282 mas a GI é espeTAcular

Ao interagir, LE age sutilmente sobre o seu interlocutor, tentando, por meio de argumentos pragmáticos (conseqüências favoráveis ou desfavoráveis do ato), persuadi-lo a ver os fatos sob a sua ótica. As estratégias que LE utiliza (a ênfase, perguntas de caráter retórico iniciadas por marcadores interrogativos, tematização do marcador interrogativo) favorecem esta empatia de pontos de vista.

- 115 eles venderam,  
sabes quanto, esses apartamentos?

por OUANto o pessoal comprou,  
que tinha vinte anos de morada?..

O *contexto da enunciação*, componente dinâmico da interação, é definido e redefinido, a cada momento, em função das identidades envolvidas (o eu e o outro) e dos *objetivos conversacionais dos interlocutores*. Registre-se, a propósito, quando LE se dirige a G, filho de quatro anos de ME, ela adapta sua linguagem ao que supõe ser a de seu interlocutor (imita voz de criança, faz alterações fonéticas, simplifica a estrutura sintática dos enunciados, usa o diminutivo) numa tentativa de diminuir a distância e estreitar os laços afetivos com o outro, que aceita o jogo e *responde* ao contato.

LE: mas yochê tá muito LINDo  
quantos aninhos?  
20 conta m/ mostra no...  
(G mostra quatro na mão) he::! qua:tro! meu Deus!  
da idade da P?  
tu qué namorá com a P?  
ou tu já tem namorada?

O comportamento de LE é, na verdade, favorecido por ME que a incentiva a falar, ora solicitando a sua contribuição por meio de atos de fala indiretos - “nunca mais eu vi a D nem os dela” (linhas 25-26) - ou diretos - “e o C, como está?” (linha 66); “e a mudança?” (linha 78) - ora mostrando interesse pelo assunto por meio de enunciados curtos (*feedback* positivo e de apoio) - “é”; “sim”; “é verdade”; “pois é, isso é um absurdo”; “é o negócio tá sério”; etc..

As sinalizações de ME revelam, portanto, a atenção dispensada ao discurso de seu interlocutor e têm, algumas vezes, função fática, como se estivessem também dizendo “*eu estou aqui, estou lhe ouvindo*”. Este constante *feedback* e endosso de ME às observações de LE demonstram o tratamento deferente de ME em relação à LE e a preocupação de ME com o aspecto interacional do encontro. Ao facilitar e promover a interação, ME mostra-se um falante colaborativo e sobretudo uma boa ouvinte.

Pela própria natureza da atividade de fala (bate-papo), há um desfilar de tópicos e subtópicos, saltando, porém, aos olhos do analista, o excesso de fala de LE (ou talvez a escassez de ME). Observa-se igualmente uma preocupação (ou será necessidade?) de LE em preencher o tempo do

encontro, prolongando os vários assuntos. Esses assuntos, por sua vez, são introduzidos geralmente por ME que, no decorrer da interação, se limita, no mais das vezes, a dar suporte à LE, instigando-a a falar.

No geral, estamos diante de um texto de fraca densidade argumentativa, em que os interactantes evitam atos ameaçadores de face e trabalham para manter e estreitar seus vínculos sociais. As estratégias discursivas das locutoras (LE e ME), embora diferenciadas, mostram-se adequadas aos propósitos da interação e conduzem o intercâmbio verbal para um consenso de opiniões e pontos de vista.

### 3. O conflito

As marcas lingüísticas de TC2, diferentemente das do anterior, revelam-no ser forte e explicitamente argumentativo.

Os dois informantes de TC2 esforçam-se por fazer prevalecer, cada um a sua maneira, as suas opiniões e pontos de vista e comportam-se de forma a construir uma imagem altamente favorável de si, mesmo que para isso, tenham que ameaçar a face do outro.

Desde o início do fragmento, os estilos de vida dos interactantes já começam a se delinear como diferentes e as visões de mundo, como conflitantes. L<sub>1</sub> inicia a interação, pontuando, com orgulho, as incumbências de um grupo profissional de que ele se acha o representante prototípico. Ao falar das obrigações que a profissão lhe exige (ele é professor e autor de livros didáticos) e do tempo que dedica ao exercício da vida profissional, destaca a importância tanto de seu trabalho quanto de sua qualificação, valorizados, logo no início do primeiro turno, por meio de um advérbio focalizador que põe em relevo a sua atividade - "principalmente como autor de livro didático" (linha 04). Suas responsabilidades, incumbências e obrigações são, no decorrer da interação, normalmente sublinhadas por escalas argumentativas em que o argumento mais forte é geralmente introduzido pelo operador "até".

A oposição entre viagens turísticas e a negócio é largamente destacada por L<sub>1</sub> através de advérbios que expressam a alta adesão do falante ao conteúdo proposicional de seus enunciados, pontuam o seu ritmo de vida e orientam a interpretação de seus interlocutores para a importância de seu trabalho.

- 8 L1: e nos territórios federais ... e:: naturalmente em todos  
os demais estados em alguns estados e muitas cidades ...
- 10 do interior e naturalmente na própria capital ... eh::  
assim ...em termos tuRíSticos eu viajo muito raramente  
.....
- 16 meramente turístico... o R. não se viaja bastante ou  
igual proporção...

No final de sua primeira intervenção, L<sub>1</sub> delega o turno a L<sub>2</sub>, já apontando, embora não categoricamente, para a diferença entre o estilo de vida dele (L<sub>1</sub>) e o que ele supõe ser o de seu interlocutor. Essa oposição é alinhavada por intermédio de uma comparação onde um marcador de incerteza atenua o comprometimento com o dito e simula a dúvida acerca do que é expresso “o R. não sei se... viaja bastante ou igual proporção ...” (linhas 16-17).

L<sub>2</sub> começa a definir-se em oposição a L<sub>1</sub> por meio do confronto entre ritmos diferentes, o dele e o de seu interlocutor. Inicia-se um jogo de vozes discursivas conflitantes - "minhas viagens são bem diferentes eu viajo é fazendo turismo mesmo ..." (linhas 18-19) -, reforçadas, algumas vezes, pelo operador argumentativo “mesmo”.

A partir deste momento, os participantes travam uma contenda verbal em que colocam em cena, ora de maneira sutil ora de maneira clara, seus valores e visão de mundo por meio de argumentos apoiados, na grande maioria, na experiência (conhecimento empírico).

L<sub>1</sub>, a exemplo de L<sub>2</sub>, recupera o discurso de seu interlocutor para negá-lo, um contradiscurso pontuado por formas intensificadoras, que expressam uma avaliação qualitativa dos fatos (a exigüidade do tempo) e modalizadores asseverativos, que demonstram o alto grau de adesão do falante ao conteúdo proposicional de seus enunciados (a certeza de não poder agir diferentemente).

- 26 L1 : é no meu caso ocorre uma circunstância ... curiosa...  
raramente eu passo mais de quarenta e oito horas no  
.....
- 31 o espaço para conhecer e para realmente entrar em  
contato com o ambiente ... ahn muito pequeno ... ahn  
extremamente reduzido ...

Definidas as preferências, freqüentemente condicionadas à própria *história dos enunciadores* (fatores de ordem profissional, financeira e familiar), os interactantes se preocupam cada vez mais em justificá-las com a finalidade de conseguir a aprovação de seus interlocutores imediatos (o outro e a documentadora) e mediatos (os pesquisadores do Projeto NURC). L<sub>2</sub>, por exemplo, busca a concordância por meio de marcadores, que, além da função interativa, servem para influenciar o seu auditório, criando um efeito de sentido de comum acordo (*senso comum*), de conhecimento de mundo incontestável.

- 40 L2: não eu viajo sempre de automóvel ... porque são seis  
filhos então ... não dá para viajar de outro jeito...  
 .....  
 43 um outro transporte ((ruídos)) porque até agora o  
automóvel ajuda muito né? com criança pequena ... e  
 45 depois é:: divertido né? enfiar a família toda no carro

Durante a interação, L<sub>1</sub> procura articular o discurso do sujeito que tem conhecimento de causa, podendo, portanto, falar com segurança e objetivamente sobre os diferentes meios de transportes. Entretanto, este sujeito, para evitar o comprometimento e mitigar a força das assertivas categóricas, sofre reformulações contínuas: primeiro ele *sabe*, depois *quer crer*, e finalmente *supõe*, momento em que reitera sua tese, respaldada em vozes que, a seu ver, a autorizam (inserção do argumento de autoridade).

- 62 L1: bom... o atendimento é diretamente proporcional à  
extensão do... do vôo ... e naturalmente o preço da  
 passagem ... ahn quero crer que uma viagem São Paulo  
 .....  
 74 difícil ... de maneira que eu suponho ... que nesta  
proporção e mesmo em contato com outras que  
tiveram viagens internacionais... que:: à medida que vai

Quando um dos interactantes discorre sobre o meio de transporte defendido pelo outro, ele comumente ressalta experiências desagradáveis que teve naquele meio de transporte, uma forma de pontuar a discordância, no fundo ideológica, entre os dois interlocutores.

A preocupação em construir imagens favoráveis de si faz com que os interactantes normalmente recorram a prefácios que visam atenuar a força ilocucionária do argumento mais forte, geralmente introduzido pelo

operador argumentativo “mas”, e a inserções, cuja função é ressaltar o motivo da adesão do locutor àquele argumento introduzido pelo “mas”.

- 182 L1: eu sou um indivíduo: muito desprendido ... assim ... de bens ... materiais ... por uma questão de natureza ... realmente me importo muito pouco com aquilo que::  
 185 tenho... mas eu considero o automóvel ... face às condições do transporte urbano ... como sendo um dos bens ... ahn ... indispensáveis a minha vida ... não apenas

Algumas vezes o ato de discordar é minimizado por marcadores de incerteza, paráfrases, marcadores conversacionais indicadores de assentimento (né) e modalizadores epistêmicos.

- L2: forma até me distraía isso ... embora o que o C. falou seja numa certa medida quer dizer conforme a hora e  
 230 conforme o bairro e conforme a linha que a pessoa se serve ... é um sacrifício realmente imenso né? entrar em ônibus apertados ... as:: vezes que isso me aconteceu realmente

Mesmo quando L<sub>1</sub> e L<sub>2</sub> parecem ter chegado a um acordo “acho que até que enfim nós encontramos um ponto” (linha 258), momento em que demonstram ter consciência do embate verbal, este acordo é parcial. E a disputa continua até que L<sub>2</sub>, colocando-se na posição de observador do mundo, nega contundentemente seu interlocutor por meio de uma voz saudosista, estrategicamente incorporada ao seu discurso, para favorecer a adesão a suas causas e criar um efeito de sentido de verdade - *é fato que o corre-corre da vida moderna desumaniza o homem.*

- 301 L2 apenas eu gostaria de...de...de...de situar o seguinte ... eu tenho a impressão que o homem moderno hoje perdeu muito ... assim o sabor ... de aproveitar uma viagem entende? eu acho que ... quando a gente pode pegar uma  
 305 bicicleta por exemplo e sair andando de bicicleta ou um cavalo ... entende? ou mesmo a PÉ ... entende? tudo  
 isso dá um sabor de paisagem ... um sabor assim humano MUIto maior do que esses transportes de alta velocidade ...mesmo com trem numa certa situação de dizer ...  
 310 então ... eu tenho a impressão que o homem se desumaniza um pouco por perder assim esse tipo de de



viagem mais lenta ... mais saborosa ... mais aproveitada entende?

#### 4. Considerações finais

Demonstramos que as duas conversações analisadas (TC1 e TC2) contemplam, respectivamente, o consenso e o conflito verbais e que, por esta razão, ocupam posições diametralmente opostas em uma escala argumentativa contínua: o primeiro é fracamente argumentativo enquanto o segundo, densamente argumentativo. Em outras palavras, se os interactantes de TC1 optaram por referendar os elos sociais e atenuar as discordâncias, os de TC2 não pouparam esforços para salientar suas divergências.

Esta diferença deve-se sobremaneira ao:

a) *contexto da enunciação*: em TC1, a diferença de idade e de papéis sociais das locutoras parece ter favorecido o consenso enquanto, em TC2, a equivalência de faixa etária e de papéis sociais parece ter concorrido para a geração do conflito;

b) *conhecimento de mundo*: as duas conversações mostram locutores com expectativas distintas quanto ao desenvolvimento da interação e às formas de conduta verbal, inferidas a partir de um leque de comportamentos verbais socialmente adequados;

c) *objetivos comunicativos dos falantes*: os locutores de TC1 utilizam o encontro para *matar* o tempo e pôr em dia as novidades enquanto os locutores de TC2 utilizam o encontro para *impressionar* seus locutores imediatos (o outro e a documentadora) e mediatos (os pesquisadores do Projeto NURC).

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASTILHO, A. T. & PRETI, D. (orgs.) (1987). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo*. Vol. II, São Paulo, T. A. Queiroz/FAPESP.
- ESTRADA, M. D. (1992). *O marcador interativo né na fala urbana culta paraense*. Dissertação de Mestrado. Belém, Pará, UFPA. Cópia mimeografada. pp. 101 - 107.