

A INTERAÇÃO VERBAL E A NEGOCIAÇÃO DO CONFLITO

Raquel Lopes
Universidade Federal do Pará

- **RESUMO:** *O presente trabalho é uma reflexão, na linha teórico-metodológica da Análise da Conversação, sobre a negociação do conflito em um processo de interação verbal face a face. Estamos supondo que a existência de conflitos entre os interlocutores não está diretamente relacionada à polêmica ou à tensão, da mesma forma que cooperação e tranquilidade não implicam, necessariamente, ausência deste fator. Tentamos também mostrar como a negociação de uma situação conflituosa se manifesta por marcas lingüístico-textuais e que estratégias lingüístico-discursivas são usadas pelos atores do evento de linguagem que ora examinamos.*
- **PALAVRAS-CHAVES:** *Interação Verbal; Conflito; Negociação.*
- **RÉSUMÉ:** *Ce travail est une réflexion sur l'analyse de la conversation. On traite ici le phénomène de la négociation du conflit dans une interaction verbale de face à face. Nous supposons que l'existence de conflits parmi les interlocuteurs n'a pas de rapport direct avec la polémique ou la tension, de la même façon que la coopération et la tranquillité ne signifient pas l'absence de ce facteur. Nous essayons aussi de montrer des marques linguistiques et textuelles de la négociation d'une situation de conflits et des stratégies linguistiques utilisées par les acteurs qui participent à cet échange linguistique.*
- **MOTS CLES:** *Interaction Verbale; Conflit; Négociation.*

INTRODUÇÃO

O conflito a que nos referimos não é aquele exclusivamente manifesto, aberto, desvelado, trata-se também do conflito

velado, implícito e muitas vezes dissimulado pelos locutores através de estratégias como a de polidez. Admitimos que o termo (conflito) talvez não seja muito adequado para referir a segunda situação, falta-nos, todavia, um outro melhor que nos socorra. O que estamos tentando dizer — e isto não é de forma alguma inaudito — é que mesmo nas interações verbais tranqüilas, cooperativas e pouco tensas os interlocutores estão lutando para convencer um ao outro de algo, ou dizendo de uma maneira mais radical, estão manipulando um ao outro. Do mesmo modo, é possível que em situações de interação tensas e polêmicas haja momentos em que os interlocutores cedam ou negociem, seja para garantir o prosseguimento da conversação, seja para garantir o que Brown & Levinson (1987) chamaram de *preservação das faces*. É nesse sentido que falamos em negociação de conflito.

DESENVOLVIMENTO

O objetivo do presente trabalho está diretamente relacionado ao que se disse logo acima, dizendo de maneira mais clara, pretendemos demonstrar que não há uma relação direta de implicação entre tranqüilidade/cooperação e ausência de conflito ou de manipulação, da mesma forma que tensão e divergência não implicam, necessariamente, interrupção ou fim prematuro de uma interação, pois, como dissemos há pouco, o conflito pode ser negociado. Tentaremos também mostrar como isso se dá numa situação real de interação verbal e quais as estratégias utilizadas por cada um dos participantes desse processo.

Para nortear teoricamente nosso trabalho valemo-nos diretamente da valiosa contribuição de Bakhtin (1929) e das, igualmente valiosas, orientações de Preti *et al.* (1995 e 1998). Recorre-

mos ainda a vários outros autores cujas referências podem ser encontradas na última seção deste trabalho (cf. bibliografia).

Bakhtin foi um dos primeiros lingüistas a assinalar a natureza ideológica do signo lingüístico e a insistir na necessidade de se levar isso em consideração nos estudos sobre a linguagem. Para ele,

... a forma lingüística sempre se apresenta aos locutores no contexto de enunciações precisas, o que implica sempre um contexto ideológico preciso. Na realidade, não são palavras o que pronunciamos ou escutamos, mas verdades ou mentiras, coisas boas ou más, importantes ou triviais, agradáveis ou desagradáveis, etc. A palavra está sempre carregada de um conteúdo ou de um sentido ideológico ou vivencial. É assim que compreendemos as palavras e somente reagimos àquelas que despertam em nós ressonâncias ideológicas ou concernentes à vida. (Bakhtin, 1929, p. 95).

Ainda de acordo com o mesmo autor, um dos maiores pecados do estruturalismo lingüístico foi separar a língua do seu conteúdo ideológico, procedimento este que a torna artificial uma vez que para os sujeitos falantes ela não se apresenta como um sistema formal, isto é, o sistema lingüístico tal como é visto pelos estruturalistas não é naturalmente acessível aos sujeitos falantes em situações reais de comunicação social. Essa formalização sistêmica da língua só é possível enquanto procedimento de abstração.

Embora os estudos de Bakhtin sobre a natureza ideológica do signo lingüístico sejam relativamente antigos (a primeira publicação do seu *Marxismo e filosofia da linguagem* data de 1929), foi somente a partir da década de 60, quando diferentes áreas do conhecimento como Etnografia da Comunicação, Etnometodologia,

Sociolingüística, Análise do Discurso, Teoria da Recepção e Análise da Conversação, entre outras, aproximaram-se e impulsionaram um novo olhar sobre a linguagem, que a interação verbal, "a realidade fundamental da linguagem"- no dizer de Bakhtin, tornou-se objeto de estudo da ciência lingüística. Até então o material que servia de *corpus* ao lingüista era proveniente da escrita. Não podemos esquecer que era pela comparação de formas escritas que a lingüística histórica tentava estabelecer uma protolíngua a partir da qual as outras línguas teriam se formado.

A lingüística estrutural provocou uma mudança substancial nesse aspecto quando fez ver que o privilégio da escrita em relação à fala é um grande erro metodológico, uma vez que a escrita não é a realidade lingüística, mas apenas uma representação desta. Porém, apesar desse deslocamento de foco para a língua falada, o estruturalismo não pôde dar conta da complexidade do fato lingüístico, pois quando optou por ver a língua como um sistema formal — em detrimento de suas realizações materiais e históricas — negligenciou algo inegável: nenhuma manifestação lingüística pode ser separada do sujeito que a produziu, de suas condições de produção, enfim, de seu "conteúdo ideológico".

Como dissemos ainda há pouco, foi somente no 'pós-estruturalismo' que os fenômenos de enunciação vieram a merecer a atenção devida, com a convergência de algumas teorias que, segundo BRAIT, contribuíram significativamente para o estudo das especificidades do texto oral. De acordo com essa autora, foi a partir daí que se abriu espaço para o exame da interação verbal, que segundo ela pode ser vista como "...um componente do processo de comunicação, de significação, de construção de sentido e que faz parte de todo ato de linguagem. É um fenômeno cultural, com características lingüísticas e discursivas passíveis de serem observadas, descritas, analisadas e interpretadas." (BRAIT, 1995,

p. 194). Se aceitamos essa afirmação, está posta a condição *sine qua non* para a realização deste trabalho, uma vez que o material que vamos examinar já ascendeu ao patamar de objeto de análise científica.

O material utilizado para análise é o texto de uma entrevista concedida pelo professor e arquiteto Edmilson Rodrigues, prefeito de Belém, ao jornalista Mauro Bonna, no programa *Argumento*, da Rede Brasil Amazônia de Comunicação — RBA¹. O evento foi ao ar em dezembro de 1999 e despertou nosso interesse por uma série de razões, mas sobretudo por ser 'ao vivo' e pelo alto grau de espontaneidade dos interlocutores, entrevistador e entrevistado. Esta entrevista pode ser enquadrada no gênero jornalístico, em termos gerais. Porém, apresenta algumas peculiaridades interessantes se comparada a outras entrevista do mesmo tipo. Em primeiro lugar, a sua duração de aproximadamente sessenta minutos, ou seja, mais de uma hora de interação face a face (sem contar os intervalos); em segundo lugar, a flexibilidade da sua pauta; em terceiro lugar, o nível de espontaneidade e de familiaridade demonstrado pelos participantes; e finalmente, uma forte aproximação do diálogo interativo.

Gostaríamos de chamar atenção para o fato de que esses aspectos não estão isolados um do outro, ao contrário, encontram-se interligados e interpenetram-se reciprocamente — se nos é permitida a redundância. E é exatamente por ser uma entrevista longa e 'ao vivo' que os interlocutores puderam ficar à vontade e falar sobre diversos assuntos, inclusive desobedecendo à pauta — como se poderá ver mais adiante pela análise do texto transcrito; essa desobediência à pauta só foi possível e produtiva porque esta era flexível, e foi essa flexibilidade que permitiu o comportamento espontâneo dos envolvidos que, por sua vez, demonstraram emo-

¹ Agradecemos à Coordenadoria de Comunicação Social da Prefeitura Municipal de Belém que, gentilmente, cedeu-nos uma cópia da entrevista.

ção e autenticidade, o quê — finalmente — fez a entrevista aproximar-se bastante de um diálogo natural.

Antes de irmos ao texto, apenas mais uma observação: a entrevista, de um modo geral, não é considerada o melhor exemplo de interação verbal, e isso por duas razões básicas. Primeiro, a conversação nela não é totalmente espontânea, natural, pois houve um acordo, um contrato anterior a ela em que foram decididos o local, a hora, os assuntos, etc.; segundo, na entrevista quebra-se uma condição fundamental do diálogo em si (eu/tu, aqui/agora) e avança-se para algo bem maior e mais complexo que é o alcance que ela tem. Fávero & Andrade (1998) falam de pelo menos três diálogos que se instauram nesse tipo de atividade:

- entrevistador e entrevistado;
- entrevistador e audiência (público: leitor, ouvinte, telespectador);
- entrevistado e audiência.

Agora, vamos ao texto:

- L 1= i a nossa conversa da noiti ... u programa todú ... uma ora di programa é com u prefeito municipau Edmilson Rodrigues ... boa noiti prefeito ... é um prazer tê-lo novamenti aqui nesses duzentus programas nós istávamus vendu na ficha essi é u seu décimu programa ... u senhô istevi aqui duas vezis nu argumentu antis di sê prefeito ... uma comu professô da FCAP i outra já como provável canDIDATU à prefeitura municipau di Beléin ... i é a oitava vez qui u senhô participa na condiçãu di prefeito municipau di Beléin ... obrigadu pelu prestígiu qui u sinhô tein dadu aus nossus telespectadoris
- L 2= eu agradeçu porque é a oportunidadadi di prestá conta à sociedadadi du mandatu qui nus foi dadu pelu povu ... isperu qui outrus entrevistadoris i outras emissoras possaun tambéin ...éh mi convidá pra qui nós pos-samus ter accessu a um númeru cada vez maior di cidadãus qui tein u di-

reitu di saber aquilu qui istá sendu feitu com u dinheiru públicu i aquilu qui istá sendu feitu ... éh basiadu num programa qui foi a basi pra elei-çãu du nossu governu

- L1= prefeito ... nu útimu programa qui u sinhô aqui istevi nós terminamus criticandu a situaçãu da Augusto Montenegro ... na época nós fizemus um compromissu qui u sinhô só voutaria depôs da istrada istar completa i reaumentí agora eu queru parabenizá-lu pela condiçãu da istrada imhora u sinhô tenha tomadu uma medida qui tornô Icuaraci ainda MAS longi ... qui é a medida di trânsito a sessenta quilômetrus ... u sinhô usandu a/u códigu nacionau di trânsito qui diz na via urBA::NA ... nas aveNI::DAS a velocidadi máximu é sessenta u sinhô adotô numa rodovia ... di repenti u sinhô transformô in avenida i dexô Icuaraci cada vez mas longi mas difíciu di chegá ... u sinhô nãu pretendi revê issu nãu prefeito ? u sinhô acha qui istá completamenti certu ?

- {
L2= ((risos)) eu tô rindu Mauru ... você nãu perdi a oportunidadadi pra espizinhá né? (...)

L1= nãu ...

- L2= (...) mas obrigadu pela primera parti ... VINTI E SEIS quilômetros ... a priMEIRA ciclofaixa di Beléin ... reaumentí é mas segurança i exatamenti ... Bonna ... Beléin quando nós assumimus matava uma pessoa nu trânsito a cada vinti i três oras ... di modu qui foraun mas di quatrocentas vidas perdidas au longu du anu di noventa i sês ... com as açõis disinvouvidas pela prefeitura nós conseguimos reduzir à metadi ... foi um sucessu ... mas pra nós é MUITU dolorosu sabê qui ainda morrein duzentas pessoas ... basiadu num númeru grandi ainda --- apesá di qui nós nãu somos mais a cidadadi qui mais mata nu trânsito --- nós istamus fazendu um conjuntu di açõis melhorandu as vias ... istu é um consensu qui Beléin nunca viu tantu asfautu ... a Augustu Montinegru é apenas um exemplu ... Perimetrau Tembés a própria Mautiti a Fernandu Guilhon a Brevis Monti Alegri i tantas outras ... mas veja só ... nós temus qui garanti a segurança i aí vein u códigu ... é lei federau foraun us deputadus federais i senadoris qui aprovaraun ... nós podemos flexibilizar ... aí foi defínidu entãu u limitu na lei federau in sessenta (...)

L1= mas para vias urba::nas

L2= para vias urbanas

L1= u sinhô tá transformandu (...)

{

- L2= só qui a Augustu Montinegru (...)
 L1= sim
 L2= não ... veja só (...)
 L1= (...) é um mistu
 L2= não ... mas dexa eu lhi i explicá (...)
 L1= eu concordu cum u sinhô qui tein muita genti ()
 L2= (...) qui eu concordu com a sua preucupaçãu ... tenhu sidu procuradu por muitas pessoas i conversei já com us nossus companherus da ária di transporti i trãnsitu ... sessenta é u qui a lei exigí mas podi avê uma flexibilizaçãu medianti istudus ... por que u sessenta? é porque FÍ::SICUS fizeraun u cáuculu qui um veículu com pesu médiu i numá velocidadi di sessenta quilômetrus por ora eli podi freá i evitar a morti di uma criança di um ciclista di um motociclista ... cum MAIS du que issu é mas dificiu salvar vidas (...)

De acordo com Fávero & Andrade (1998, p. 159), quando se pretende analisar o processo interacional em entrevistas é preciso levar em consideração alguns aspectos como a situação particular em que esse processo se desenvolve, as características dos participantes e as estratégias por eles utilizadas. É necessário ainda examinar as características específicas desse tipo de interação e as relações de poder evidenciadas por certos traços, pois — assim como em qualquer outro evento de comunicação — na entrevista a interação não se constitui apenas de cooperação e cumplicidade, aí também acontece um certo conflito, uma certa disputa.

O fato de que nos mais diferentes processos interacionais os sujeitos falantes não apenas expõem idéias e trocam opiniões e informações, mas também — e sobretudo — agem sobre o outro está relacionado a um outro fato igualmente interessante que é o fato de que esses sujeitos, na dinâmica da interação, mobilizam um arsenal de conhecimentos e habilidades que está longe de poder ser reduzido ao elemento estritamente lingüístico. Regras sociais, culturais, e não apenas lingüísticas, estão constantemente sendo atualizadas pelos interactantes em todo e qualquer evento conversacional. Kerbrat-Orecchioni (1990, p. 31) diz que "...a competência

aparece como um dispositivo complexo de aptidões, onde os saberes lingüísticos e os saberes socioculturais estão inextrincavelmente associados." Muito provavelmente, é por essa razão que os interlocutores — no evento sob análise — usam uma e não outra forma de tratamento para se referirem um ao outro, pois sabem que se infringirem as regras sociais que regulam o uso dessas formas sofrerão sanções sociais. O entrevistador sabe que não se deve tratar por 'tu' ou 'você' a maior autoridade política de um município, representada nesse evento pelo seu entrevistado, que por sua vez também conhece as regras acima referidas mas sente-se à vontade para burlá-las porque precisa demonstrar seu nível de familiaridade com o entrevistador, o que torna a entrevista mais agradável e mais 'levê'.

Essa tentativa de aproximação do entrevistado para com o entrevistador vai se manifestar em praticamente todo o texto, assim como manifestar-se-á um movimento contrário por parte do segundo no sentido de manter um certo distanciamento em relação ao primeiro. Observamos que o entrevistador (a partir de agora considerado L1) usa constantemente as formas 'prefeito' e 'senhor' para se referir ao entrevistado (a partir de agora L2), que por seu lado usa bastante a forma 'você' e o prenome do seu interlocutor.

Ainda relativamente ao que se disse acima sobre a importância dos traços caracterizadores dos participantes e da situação em que se dá um determinado processo de interação, gostaríamos de comentar brevemente o que — em Análise da Conversação — se chama de *quadro participativo*. Esse quadro diz respeito ao número de participantes envolvidos e aos papéis desempenhados por cada um na situação de comunicação que se pretende analisar. No texto de ora nos ocupamos o quadro participativo parece ser tridimensional:

— entrevistador e entrevistado;

- entrevistado e audiência;
- audiência e entrevistador,

embora a audiência não esteja *in praesentia* com os dois primeiros atores não podemos considerar sua participação como sendo indireta ou secundária, especialmente por se tratar de uma entrevista 'ao vivo' (e não faria sentido um acontecimento desse gênero se não se tivesse em vista um público alvo, embora genérico e pouco definido). E a fala mesma dos locutores autoriza-nos essa interpretação:

- “a nossa conversa”,
- “nossos telespectadores”.

Retomando a leitura do trecho transcrito acima, chamamos atenção para uma característica instigante de toda manifestação linguística e que foi especialmente enfatizada por Ducrot, “Tudo na língua é argumentação.” “A língua é primariamente argumentação e apenas secundariamente informação ...” Olhando nosso texto à luz dessas afirmações, percebemos que os dois interlocutores não estão apenas trocando informações, estão disputando — entre outras coisas — a atenção da audiência; L1 tentando fazer crer que a medida tomada por L2 tornou Icoaraci ainda mais longe e L2 afirmando que essa medida foi tomada por uma questão de segurança, e pressentindo a possibilidade de o fato de tê-la tomado o colocar em uma posição desconfortável ampara-se na lei e transfere a responsabilidade para outrem. Ao perceber que L1 começava a ficar convencido da necessidade da medida começa a defendê-la recorrendo à competência técnica de especialistas, observe-se, em especial, a ênfase dada ao termo *físicos*.

Essa estratégia de recorrer à autoridade técnica de especialistas para justificar algumas atitudes suas foi muito utilizada por L2, mas não foi a única. Uma outra forma de este locutor atuar

sobre seu parceiro, também muito freqüente, foi envolvê-lo implicando-o na sua fala.

L1, por sua vez, mostra-se cooperativo, chega em alguns momentos a estreitar laços de cumplicidade com L2, mas não deixa de imprimir em sua fala um certo tom de ironia e provocação. Em outros momentos comporta-se como uma espécie de porta voz da população e, com exceção de alguns instantes de tensão forte, mostra-se colaborador e até solidário para com L2.

Vamos à outra parte do texto:

- L1= aí vein u casu das araras tambéin prefeito ... u sinhô tein tein sentidu tein lidu tein vistu u claMOR da populaçãu ... qui nãu é qui queira tá avançandu u sinau --- nós sabemos qui issu acaba éh ... poupandu muitas viđas qui é unanimidadi ninguéin qué sê assassinu ninguéin qué avançá sinau --- mas a coisa tein sidu meu implacável né? comu diz a dotora Badini “ tein sido meu cruel” cum a populaçãu di um modu gerau porque num ovi nenhum períudu educacionau ... nãu ovi nenhum períudu di educaçãu ... passô di uma fauta totau di fiscalizaçãu ... di repenti nós tivemus um períudu qui num tinha vermelhinhu azuzinhu NINGUÉIN na rua i passa para um períudu radiCAU di fiscalizaçãu eletrônica permanenti ein toda a cidadi ... in alguns casus auta tecnologia i in outrus aquelas guaritas lá qui anotaun u ônibus ainda na munheca ... qué dizê ... á uma incoerência nessa questãu ...u sinhô nãu acha?
- L2= mas é a favô du povu Mauru ... veja só ... u qui é qui você temi ein sê fiscalizadu si você nãu qué discumpri a lei? ora ... eu nãu serei fotografa-du si eu num passu nu sinau vermelhu (...)
- L1= por que aumentô u preçu du ônibus?
- L2= nãu ... mas é a menor tarifa du país i nãu tein comu pará u sistema...intãu veja só ... nessa situaçãu nós temus qui tá du ladu da populaçãu mais pobri ... por qué?
- L1= mas COMU tá du ladu da populaçãu mas pobri si aumentô u preçu du ônibus?
- L2= mas veja só ... nãu tein comu numa economia di mercadu ... Mauru ... porque veja só ... as iscolas istãu reajstandu (...) um programa no seu/aqui no seu/na emissora ... na RBA eli varia di preçus ... ein quau-quer situaçãu di mercadu numa sociedadí di mercadu us preçus tein vari-

adu ... nós temus uma responsabilidadi grandi comu governu di defendê us interessis da populaçãu ... augumas situaçõis sãu inevitáveis ... corretu?

L1= (...) quandu eu lhi perguntu sobri tecnologia nu trãnsitu nós vemus na televisãu nós vemus Brasiu afora mundu afora qui a tecnologia é usada nãu só pra MULTAR u usuáriu u contribuinti mas pra colaborá com a perfeiçãu nu trãnsitu ... ou com a proximidadadi dessa perfeiçãu ... nós nãu vemus aqui tecnologia para verificar ondi á congestionamentu na cidadi ... u sinhô sabi qui ali próximu au terminau rodoviáriu u sinhô nãu conseqüi passá seis oras da tardi cincü oras da tardi ... é congestionamentu permanenti ... i nãu tein uma fiscalizaçãu eletrô::nica pra tentá discubri ... pra tentá resouvê ... nãu tein (...)

L2= Mauru ... você lembra comu era São Brás antis da inversãu di vias?

L1= (...) um vermelhinhu lá ...

L2= pra você vê ... todas as mudanças qui nós fazemus qui mexein cum alguns interessis provocaun alardi ... i nós fomus muito criticadus pela inversãu di vias ... MAS pra quein tein um poucu di memória --- a populaçãu agora devi istá lembrandu --- era um caus ali in São Brás (...)

L1= in frenti au mercadu di São Brás (...)

L2= éh ... veja só (...)

L1= (...) oji é u primeru quarterãu da governadô José Maucher ...

L2= nãu ... nãu ... di forma auguma

L1= tenti passá seis oras da tardi chuveñdu nu primeru quarterãu

L2= nãu ... Mauru ... u problema é u seguinti ... Beléin tein problemas istruturais que/ veja só ... entri quinzi miu chegandu às vezis a dezoitu miu novus veículus áu anu ... us veículus novus qui entraun nein sempri representaun novus qui entraun porque (...)

L1= saíraun outrus ...

L2= (...) outrus saem ... ficaun muitos veículus

L1= acumula

L2= é

Na passagem acima L1 critica o uso da alta tecnologia, que segundo ele está servindo apenas para fiscalizar e não para

resolver problemas, questiona a eficiência da inversão de vias realizada por L2, dizendo que a mesma só fez mudar o local do congestionamento e o desafia a tentar passar a uma certa hora em um determinado local onde afirma haver congestionamento constante de veículos. Mas, apesar do já mencionado tom irônico e agora um pouco mordaz, L1 acaba cooperando, inclusive na construção de um enunciado de L2.

Como dissemos no início desse trabalho, pretendíamos mostrar, entre outras coisas, que tensão e equilíbrio podem coexistir num mesmo tempo/espço de interação, que não há uma dicotomia tão exata entre esses dois aspectos, visto que o conflito pode — muitas vezes — ser negociado.

Marcuschi diz que “Embora a negociação seja um processo central para a produção de sentido na interação verbal enquanto processo conjunto, nem tudo é negociável.” (Marcuschi, 1998, p. 19). Esse comentário é muito pertinente e encontra ‘eco’ no texto que estamos examinando, nele há momentos em que os locutores — sentindo-se atingidos e percebendo que será difícil negociar — fazem com que o tópico que gerou polêmica seja ‘abortado’. Em outros casos, passa-se de uma forte tensão para uma tentativa de restabelecimento da harmonia:

L2= (...) essas ... afirmaçõis qui você faz Mauru ...

L1= nãu ... eu tô lhi dizendu u qui tá na mídia

L2= nãu ... eu nãu possu concordá/af eu queru dizê --- comu você nãu

assumi ... você diz qui é u qui istá na mídia --- eu vô dizê (...)

L1= COMU qui eu nãu assumu? eu tô assumindu claramenti

L2= nãu ... você istá dizendu qui sãu verdaderas (...)

L1= sim ... eu li na mídia

L2= nãu ... você istá dizendu qui É verdadeira

- L1= não ... eu tô perguntandu au sinhô
 L2= eu vô lhi afirmá qui são mentirosas (...)
 {
 L1= si fossein verdaderas eu não perguntaria ... eu diria prefeito
 L2= eu vô lhi dizê qui são mentirosas... primeru (...)

Observa-se no exemplo acima que a negociação — se é que houve — foi bastante difícil, meio penosa até; trata-se de um caso típico de situação nas interações face a face em que os interlocutores preferem sacrificar o tópico conversacional ou os seus turnos a por em risco a relação interpessoal que os une. É preciso dizer, no entanto, que a estratégia de colaborar para salvar o processo interacional não significa concordância ou consenso, como, porém, havia um interesse conjunto em que esse processo prosseguisse, um dos locutores teve de ceder.

COMENTÁRIOS FINAIS

Não quisemos nesse breve trabalho dar conta de tudo o que envolve, numa interação, o conflito e sua negociação. Pretendíamos tão somente apontar algumas marcas linguístico-textuais que evidenciam, no texto em questão, as estratégias discursivas utilizadas por cada um dos interlocutores envolvidos para superar as situações de tensão e polêmica que poderiam — se não fossem resolvidas — pôr fim à interação. Ensaíamos, com o auxílio do suporte metodológico da Análise da Conversação, fazer um exame de um evento real de comunicação, exame este que não passa de uma das muitas leituras possíveis do acontecimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAKHTIN, Mikhail. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 9. ed. Trad. Michel Lahud e Yara Vieira. São Paulo: Hucitec, 1999.
- BRAIT, Beth. O Processo Interacional. In: PRETI, Dino *et al.* (Orgs.). *Análise de Textos Oraís*. São Paulo: FFLCH/USP, 1995. P. 189-214.
- FÁVERO, Leonor Lopes, ANDRADE, M. L. C. V. O. Os Processos de Representação da Imagem Pública nas Entrevistas. In: PRETI, Dino (Org.) *Estudos de Língua Falada — Variação e Confrontos*. São Paulo: FFLCH/USP, 1998. p. 153-177.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Les interactions verbales*. Paris: Armand Colin, 1990.
- MARCUSCHI, Luiz Antônio. Atividades de Compreensão na Interação Verbal. In: PRETI, Dino. *Estudos de Língua Falada — Variação e Confrontos*. São Paulo: FFLCH/USP, 1998. p. 15-45.