

## O VALOR DA INTERACÇÃO VERBAL

Maria Clara Cunha

Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

Portugal

mcastro@iscap.ipp.pt

### Resumo

Neste artigo procuramos reflectir sobre a dimensão dos elementos para-linguísticos e extra-linguísticos na actividade conversacional e no papel que detêm na gestão deste espaço interlocutivo.

### Abstract

This paper deals with aspects of the dimension of back-channel actions in face-to-face interaction and the role they play in managing this shared communicative field.

**Palavras-chave:** análise conversacional – comportamento não-verbal – elementos paralinguísticos – cinésica – proxémica – trabalho de figuração

**Key words:** conversational analysis – non verbal behavior – paralanguage – kinesics – proxemics- face-work

Actualmente, o mundo virtual cibernético tem vindo a proporcionar o advento de novas formas e dispositivos de comunicação e sociabilidade que, não raro, congregam indivíduos em torno de interesses comuns, potenciando e redefinindo relações espaciais e temporais, o que tem contribuído para a reconfiguração dos conceitos da presença física e das possibilidades do agir.

Todavia, a actividade conversacional continua a ser um elemento básico da comunicação humana, essencial nas interacções sociais, quer remotas quer presenciais.

É com as palavras que fazemos e descrevemos a história do mundo, a ciência e a natureza. Conceptualizamos o que conhecemos, o que nos rodeia e o que experimentamos. O acto linguístico constitui uma referência a esse universo que percebemos cognitivamente e que ordenamos intelectualmente e molda-se em diferentes soluções formais nos signos que integram as línguas naturais, pelo que todo o produto verbal configura, assim, uma mensagem conforme ao ‘estado de coisas’ desenhado pelo saber que os falantes partilham acerca do mundo. Mas é também na linguagem e através da linguagem que agimos sobre ele, como afirma:

*[...] quando falamos realizamos acções que criam o mundo e a experiência do mundo» ou como sustenta Schlegoff (1986:5)  
«People use language and concomitant forms of conduct to do things, not only to transmit information; their talk and other conduct does things, and is taken as doing things».  
(Rodrigues, 2010:14)*

A Análise Conversacional encara a interacção verbal não como o simples somatório de actos de fala que se sucedem uns após outros, mas como uma plataforma na qual cada indivíduo – como interactante – participa e conduz a interlocução com o outro. Trata-se, pois, de avaliar as possibilidades que os

intervenientes têm de activa e mutuamente controlar o outro e actuar sobre o outro e com ele coordenar o desenvolvimento da conversação. Neste domínio,

*[...] talk is treated as a vehicle for social action; and also as a principal means by which social organization in person-to-person interaction is mutually constructed and sustained. Hence it is a strategic site in which social agents' orientation to and evocation of the social contexts of their interaction can empirically and rigorously be investigated. (Hutchby & Drew, 1994:184).*

Erguem-se, deste modo, como centrais, neste campo, dois princípios de natureza interactiva e sequencial, respectivamente, cuja importância se estende à própria conceituação da linguagem. Do primeiro decorre o facto de a actividade discursiva ser uma actividade partilhada e co-gerida por locutor e alocutário, revelando-se o discurso como uma co-construção. Paralelamente, entrevê-se uma dimensão accional que lhe é intrínseca, consubstanciada na tentativa de o locutor agir sobre o alocutário, concretamente sobre os seus estados cognitivos e emocionais, sobre o seu comportamento verbal e não-verbal, orientando-o num determinado percurso interpretativo, o que instaura no discurso um forte dinamismo nem sempre isento de tensão.

Começando, então, pelo nível linguístico e no quadro dos princípios e normas que regem a organização sequencial da conversação, torna-se um factor importante a compreensão do papel e do funcionamento dos marcadores verbais.

Estes elementos – polifuncionais e polissémicos – revestem-se de grande importância, pois, surgindo no discurso oral espontâneo, tornam-no vivo e expressivo, ao mesmo tempo que o individualizam, de tal modo que lhes pertence uma função sobremaneira relevante dado o substrato interactivo e idiossincrático que possuem, além de contribuírem fortemente para a progressão do discurso. Entretanto,

equaciona-

-se a questão de os marcadores serem tomados como indicadores implícitos que estão muitas vezes ao serviço de estratégias de deferência e de mecanismos de indirectão; com efeito, o facto de os interlocutores raramente terem consciência de que os utilizam, concorre para que lhes seja atribuído este papel na esfera do implícito. O seu valor e alcance são impossíveis de apreender sem a correlação de indicadores respeitantes aos participantes, à situação de comunicação, ao tipo de interacção, às expectativas, aos subentendidos, entre outros.

Dado que se toma indispensável considerar o funcionamento discursivo concreto, onde operam os vectores que nos interessa abordar, é forçoso contemplar outros parâmetros – manifestações corporizadas à volta do discurso, mas não linguisticamente expressas.

Uma reflexão sobre esta problemática não pode, portanto, obliterar a importância de dados de natureza para-linguística e extra-linguística, nomeadamente emergentes da correlação meio/cultura; de factores de índole psicossomática e de componentes prosódicas, cinésicas e proxémicas que têm de ser contempladas, visto que estão ligados e dependentes do contexto e da situação.

Para que se efectivem trocas comunicativas ao longo de uma conversação não basta que os interlocutores assumam alternadamente a tomada de vez, é preciso que se mostrem empenhados no processo, demonstrando sinais de intenção colaborativa e accionando mecanismos de ‘validação interlocutória’, como lhes chama Kerbrat-Orecchioni (1998), que operam para além das ‘saudações, das apresentações e outros rituais confirmativos’, conforme mencionado pela autora. Trata-se da intervenção de dispositivos ‘fáticos’ e/ou ‘reguladores’, que assistem o locutor e o alocutário, respectivamente e cuja sintonia harmoniosa constitui a fonte de manutenção da solidariedade na interacção. Ambos recobrem índices de dinâmica corporal, como sejam a postura, a direcção, a posição e a atitude (do corpo e de suas partes constituintes, de que se destacam o olhar, o menear de cabeça, trejeitos de mãos, sorrisos, etc.) e também incluem outras marcas como

vocalizações, expressões verbais e indicadores supra-segmentais que visam garantir e/ou recuperar o contacto com o alocutário e que este produz, por sua vez, para confirmar que está conectado à trajectória comunicativa. Como salienta Goodwin (2003:16):

*[...] within interaction different segments of the body provide participants with resources for making hierarchal cluster of displays about their involvement in the events of the moment.*

É neste jogo, usualmente simbólico, de preservação e afinação de comportamentos e centramento nos mesmos tópicos de interesse que se inscrevem os processos de sincronização interaccional que radicam na óptica de Rodrigues (2010:13) num «*esforço e investimento de energia emocional*» cuja variação dita o sucesso ou o colapso da relação conversacional.

Esta verificação do capital simbólico remete-nos, assim, para o conceito de ‘figuração’ (“face work” cf. Goffman 1973) evocativo do esforço que enforma a ritualização das interacções e que releva da cortesia. A consideração destes aspectos conduz à captação e exploração das ligações entre as acções discursivas e a gestão das ameaças ao *ethos* do locutor e alocutário que o exercício verbal implica e que o marcam, do qual não está alheio o código de ética e urbanidade que também a ele preside com o intuito de evitar/remediar ruídos na relação interpessoal através de recursos e manobras tácticas que derivam da delicadeza e do respeito. De facto, no quadro da interaccionalidade, a inclusão do outro no curso da troca comunicativa instaura o seu reconhecimento como parceiro da interacção e desencadeia comportamentos recíprocos de confirmação e preservação de elos de contratualidade.

Neste jogo de atitudes, o discurso parece adquirir o estatuto de lugar preferido para a prática da manipulação, da sedução, do conflito mesmo, ainda que dissimulados, pois torna-se alvo de conquista, no sentido em que a

alternância de papéis locutor/alocutário passa a ser ditada por aquele que assumir uma posição de maior destaque, o que exclui uma visão do discurso como uma realização automaticamente determinada, produto de planificações cognitivas estandardizadas e absolutamente premeditadas. Na confluência do que acabou de se tentar demonstrar, as palavras de Schlegoff (1982:89) revelam-se interessantes: «[...] *at least in conversation, discourse must be treated as an achievement, [...] an outcome coordinately achieved*» muito embora ele próprio admita que são várias as contingências a ter em conta, as quais explicita com clareza:

*The practices of talking in interaction are grounded jointly in dealing with contingencies of managing to sustain talking together as an orderly arena of action, on the one hand, and, on the other hand, the contingencies of producing and recognizing determinate actions, combinations of actions and sequences of actions* (Schlegoff, 1986:5).

Todavia, a gestão deste espaço, certamente impregnada de traços de alguma conflitualidade e/ou controvérsia como foi dito, abrange um processo vital que respeita à reacção do alocutário ao discurso do locutor, isto é, qual a interpretação que vai ser dada àquilo que o locutor produzir.

Isto implica necessariamente uma envolvente de ambiguidade e de intencionalidade, na medida em que o alocutário irá proceder a juízos quanto ao que for produzido e/ou implícitado, pois este não é um mero descodificador de mensagens, é também ele próprio (re)construtor de sentidos porquanto ao interpretá-los está a (re)criá-los, servindo-se de um conjunto de informações implícitas (sobre o locutor, o contexto numa acepção lata) bem como de um padrão de expectativas, entretanto ou inicialmente gerado.

A ironia, por exemplo, ilude, e viola até, as expectativas contextuais e cognitivas que o alocutário traça, dado que é servida por estratégias manipuladoras e de bastidores que resultam na activação de constrangimentos para este e que

transportam uma grande força assertiva ao mesmo tempo que ocasionam frequentemente um movimento argumentativo, fortemente dirigido, que procura invalidar um eventual contra-discurso; contudo, não impede o alocutário de desconfiar ou duvidar das prestações do locutor, levando-o a aperceber-se que o que lhe foi dito deverá ser inferido de forma oposta ou distinta.

É curioso constatar que tudo o que surge na interacção verbal deve ser tido como potencialmente relevante e/ou sinal de uma determinada estruturação; sendo assim, nenhum detalhe deverá, a priori, ser desvalorizado como menos pertinente, trivial ou irrelevante. Daqui resulta uma introspecção sobre a natureza do próprio entendimento/raciocínio dos participantes relativamente ao que se passa em qualquer momento da actividade linguística, bem como da sequencialidade emergente da orientação/estratégia discursiva escolhida.

Para terminar, importa referir que a convenção assume, igualmente aqui, um papel importante – os interactantes activam mecanismos de validação e interpretação em uso na comunidade linguística em que vivem que se relacionam com preceitos de feição diversa, evidenciando uma tricotomia – ocasião, finalidade e meios (extra)linguísticos. Esta dimensão acarreta, por outro lado, um princípio ordenador de rumos discursivos com vista à eficácia da comunicação.

Em conclusão, e da perspectiva que foi apresentada, a conjugação dos elementos analisados inscreve-se no quadro da intervenção iniciativa do locutor, a que corresponde a intervenção reactiva do alocutário, e é neste espaço que se constata uma dupla possibilidade: cooperação-aceitação/não cooperação-não aceitação. Na assunção efectiva da segunda destas possibilidades, a unidade conversacional é afectada, suscitando no seu desenvolvimento uma maior complexidade.

A inserção de sequências não preferidas ou marcadas ocasionam desenvolvimentos heterogéneos dos padrões sequenciais ou mesmo a sua desconstrução, no seio da conversação, reflectindo momentos de desqualificação da palavra. Daí o surgimento de outros elementos ancilares (para/extra-

linguísticos) que preparam e acautelam a eficácia da intervenção que ajudam a sustentar. Actuam, igualmente, no sentido de atenuar e/ou anular aquelas sequências, o que nos remete para um trabalho de gestão da face dos interactantes, de modo a evitar rupturas e equívocos, ameaças à imagem/'território' destes, tal como impactos negativos em valores/conteúdos intencionais, em que se convocam rituais de atitudes 'reparadoras' e convenções sociais mitigadoras como a cortesia, o tacto, o acordo, a simpatia ou a modéstia.

Confrontámo-nos, inevitavelmente, com a necessidade de trilhar um caminho heterogéneo e eclético, mas que se apresenta como a única via susceptível de surpreender algumas das peculiaridades e potencialidades do acto comunicativo, em concreto da conversação face-a-face.

**BIBLIOGRAFIA:**

GOFFMAN, Erving. *La Mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi*, Paris: Minuit, 1973.

GOODWIN, Charles. «The Body in Action», in Coupland, J. & Gwyn, R. (eds.), *Discourse, the Body and Identity*, New York: Palgrave/Macmillan, pp. 19-42, 2003.

KERBRAT-ORECCCHIONI, Catherine. *Les Interactions Verbales*, vol. 1, Paris: Armand Colin, 1998.

HUTCHBY, Ian & DREW, Paul. «Conversational Analysis», in Verschueren, J. (ed.), *Handbook of Pragmatics*, Amsterdam, pp 182-189, 1994.

RODRIGUES, Adriano Duarte. *Interação Verbal* (Seminário de Doutorado, roteiro do módulo Interação Verbal), 2010.

SCHLEGOFF, Emanuel. «Discourse as an interactional achievement: some uses of ‘uh huh’ and other things that come between sentences», in Tanner, D. (ed), *Analyzing Discourse: Text and Talk*, Washington DC: Georgetown University Press, pp71-93, 1982.

SCHLEGOFF, Emanuel. «On some gestures’ relation to talk», in Atkinson, M. & Heritage, J. (eds.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press, pp 266-296, 1986.