

PROCESSOS DE MONITORAMENTO DO FALANTE COMO RECURSOS DE ENVOLVIMENTO INTERPESSOAL

Paulo de Tarso Galembeck (UEL)
ptgal@uel.br

PRELIMINARES

Este trabalho tem por objetivo apresentar os diversos procedimentos discursivos por meio dos quais o falante, em programas de entrevista e debates, exerce uma dupla atividade de controle. A primeira dessas atividades diz respeito à fiscalização do próprio discurso, com o objetivo de assegurar que ele está sendo compreendido e está sendo criado o contexto partilhado entre os interlocutores. A outra se refere ao monitoramento pelo falante das atitudes e reações do interlocutor.

O texto compõe-se duas partes: inicialmente, são expostas e discutidas as características da conversação e as noções de monitoramento; a seguir, expõem-se os procedimentos por meio dos quais os falantes monitoram a própria fala, assim como as reações do seu interlocutor.

Os exemplos são extraídos de dois programas da série "Brasil pensa", e de dois outros da série "Roda viva". Esses programas são indicados a seguir:

Programas da série "Brasil pensa" (BP):

- BP.1 - Debate a respeito do tema "Aquecimento global e o fenômeno "El Niño".
- BP.2 - Debate acerca de segurança global.

Programas da série "Roda viva" (RV):

- RV.1 - Entrevista com a filósofa e professora universitária Marilena Chauí.
- RV.2 - Entrevista com o senador Pedro Simon (PMDB-RS).

Os participantes dos programas são indicados por:

- M = mediador
- D = entrevistadores ou debatedores
- E = entrevistado (no programa "Roda viva")

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Conversação

Castilho (1988: 03), retomando Levinson, afirma que a interação falada é entendida como o intercuro verbal em que duas ou mais pessoas se alternam, discorrendo livremente pela vida diária. Hilgert (1989: 82) acrescenta que a "conversação representa uma atividade prática e cotidiana, cujo desenvolvimento depende da auto-organização patrocinada interacionalmente pelos interactantes". Os interactantes ou interlocutores constituem os sujeitos da conversação, e, ao interagirem, desenvolvem a conversação.

O caráter interativo caracteriza a fala como uma atividade conjunta, realizada por dois ou mais participantes. Nessa atividade conjunta, há uma clara distribuição de papéis (falante e ouvinte), porém esses papéis são transitórios, já que a característica básica da conversação é a alternância dos turnos de fala.

O falante e o ouvinte são igualmente ativos, mas a participação de ambos ocorre de forma diferenciada. O falante é aquele que - num dado momento - assume o papel de condutor principal do diálogo e torna-se o responsável pelo desenvolvimento do tópico em andamento, podendo dar continuidade a ele, redirecioná-lo ou abandoná-lo. O falante deseja ser ouvido e compreendido, e, para tanto, exerce continuamente uma dupla fiscalização: o monitoramento da própria fala (por meio de paráfrases, correções, inserções parentéticas) e o acompanhamento das reações do interlocutor (marcadores de busca de aprovação discursiva ou de envolvimento do ouvinte). Em ambos os casos, o falante busca de ter a certeza de que está sendo compreendido e seu discurso é adequado à situação.

O ouvinte, por sua vez, não é um simples espectador, como sugere o esquema tradicional da comunicação (emissor-receptor). Aliás, a simples presença (participação implícita) já confere ao ouvinte um papel ativo na conversação, pois o falante não pode deixar de levá-lo em conta na produção do diálogo. Já na participação explícita, o ouvinte intervém de modo ativo, para mostrar entendimento ou concordância, para sinalizar que o falante pode continuar a fala, ou simplesmente, para demonstrar participação efetiva.

As diferentes formas de participação demonstram, da parte de quem fala, o desejo de ser ouvido, e, da parte de quem ouve, a predis-

posição para ouvir e compreender. Essa participação é indicada não só por meios lingüísticos (palavras ou expressões, elementos não-lexicalizados; marcadores supra-segmentais), como também por meios cinésicos ou gestuais (gestos, expressões faciais, riso), e essas duas classes de meios situam igualmente como sinais de orientação e de verificação do canal. Todos esses sinais são indispensáveis para uma boa interação falante/ouvinte e a falta dos mesmos acaba por interferir negativamente na própria interação.

No caso dos programas que constituem o *corpus* deste trabalho, a interação assume uma feição particular, devida ao fato de os participantes terem a consciência de que a interação se processa em dupla dimensão. Com efeito, cabe considerar que os participantes interagem entre si, num processo regulado pelo mediador mas, igualmente, também interagem com os telespectadores.

Monitoramento

O diálogo simétrico é caracterizado pela alternância dos interlocutores nos papéis de falante e ouvinte. Esses papéis são necessariamente transitórios, e isso cria o que Preti & Urbano (1990) denominam "dinâmica inter-relacionada". Essa dinâmica conduz ao emprego de "um sistema de práticas, convenções e regras de comportamento" (Goffman, 1970, p. 10), utilizadas com a finalidade de organizar o fluxo da mensagem e a participação dos interlocutores.

Uma das formas de participação dos interlocutores é o emprego dos sinais de monitoramento da própria fala ou da fala de outro interlocutor. O uso desses sinais decorre de uma das características da língua falada, o planejamento local, que leva à tomada de decisões no curso da construção do discurso. No diálogo simétrico, a presença do(s) outro(s) interlocutor(es) torna essa característica ainda mais evidente, e leva a um acompanhamento contínuo da própria fala e da fala e das atitudes dos demais interlocutores, de modo que se redireciona a fala de acordo com as atitudes do momento.

Na conversação, a fiscalização de nossas palavras e da fala dos outros interlocutores constitui uma constante. Assim, o falante determina os sinais (né?, não é?, certo?, entendem?), que não estão ligados ao desenvolvimento do tópico, mas são empregados com o sentido de testar a reação dos ouvintes. Com essa mesma finalidade, o falante emprega pro-

cedimentos discursivos variados, como aqueles a que Castilho (1996) denomina atividades de reconstrução (correções, paráfrases) e de desconstrução (inserções parentéticas).

O ouvinte, por sua vez, não é um mero espectador, mas procura demonstrar que está engajado na construção do diálogo e fiscaliza as palavras do seu interlocutor. Para tanto, o ouvinte emite determinados sinais que orientam o falante e sinalizam para a continuidade da fala ou o abandono da mesma. Citem-se, a esse respeito, as palavras de Marcuschi (1986, p. 16): "o ouvinte orienta e monitora seu interlocutor, retro-alimentando com informações cognitivas relevantes".

Silva (2001) define monitoramento como a fiscalização que cada interactante do diálogo exerce sobre o seu parceiro, no sentido de direcionar e regulamentar a conversação. O mesmo autor menciona dois tipos de monitoramento: o do falante, que monitora o ouvinte; o do ouvinte, que monitora o falante. Cabe acrescentar que, com referência ao falante, existe ainda o automonitoramento, responsável pela busca da melhor forma de expressão e da adequação pragmática.

O Conceito de Face

O conceito de *face* foi inicialmente estabelecido por Goffman (1970), a partir do quadro geral de interação face-a-face, no qual são realizados os textos falados. Segundo o citado autor, o fato de alguém entrar em contato com outros constitui uma ruptura de um equilíbrio social pré-existente e, assim, representa uma ameaça virtual à auto-imagem pública construída pelos participantes do ato conversacional. Goffman denomina *face* a expressão social do *eu* individual; o mesmo autor designa por *processos de representação (face-work)* os procedimentos destinados a neutralizar as ameaças (reais ou potenciais) à face dos interlocutores ou a restaurar a face dos mesmos.

As idéias de Goffman foram complementadas e aprofundadas por Brown e Levinson (1978), que estabeleceram a distinção entre *face positiva* (aquilo que o interlocutor exhibe para obter aprovação ou reconhecimento) e *face negativa* ("território" que o interlocutor deseja preservar ou ver preservado).

As circunstâncias particulares em que se desenvolvem os diálogos fazem com que neles a preservação da face seja uma necessidade

constante. Como não há previsibilidade quanto às ações a serem desenvolvidas pelo(s) outro(s) interlocutor(es), o falante adota mecanismos que assegurem o resguardo do que não deseja ver exibido e coloquem em evidência aquilo que busca expor. A necessidade de preservação da face torna-se particularmente relevante em determinadas situações, nas quais o falante se expõe de forma direta: pedidos, atendimento de pedidos ou recusa em fazê-lo, perguntas diretas e indiretas, respostas, manifestação de opiniões. Cabe acrescentar que a preservação da face deve ser necessariamente considerada em relação ao quadro geral da interação, e não como uma atitude isolada do falante. É o que se verifica no exemplo a seguir: o falante formula uma pergunta que diz respeito à vida profissional do seu interlocutor. Essa pergunta representa, implicitamente, uma "invasão do território" do interlocutor, por isso o locutor procura mitigar os efeitos dessa invasão pelo emprego de um procedimento de atenuação, o emprego do futuro do pretérito:

(01) L2 eu: eu lhe *perguntaria* ai dentro desse problema [o horário de trabalho de L1]... você não... possui uma... um controle... digamos assim... em cima de você você deve produzir tanto num dia... ou... existe isso ou digamos um dia de chuva está um dia horrível para trabalhar um dia que você está indisposto você poderia pegar voltar para sua casa entrar num cinema distrair um pouco entende? ...que (que você) você poderia fazer isso? (NURC/SP 062, linhas 251-258)

No caso da manifestação de opiniões, verifica-se uma dupla atitude por parte dos locutores: por vezes eles se distanciam dos conceitos emitidos (como forma de evidenciar que esses conceitos não são integralmente assumidos), mas, em outras situações, os locutores mostram que assumem - ainda que parcialmente - os juízos expostos. Essa duplicidade de atitudes corresponde a uma das atitudes mais evidentes do texto conversacional: dada a dinâmica desse tipo de texto, e o fato de ele constituir necessariamente um trabalho cooperativo, o falante envolve-se diretamente na sua construção, mas, em certos momentos, sente a necessidade de mostrar um prudente afastamento.

MONITORAMENTO DO FALANTE

Dentro da dinâmica do diálogo, o ouvinte tem consciência de que necessita exercer uma dupla atividade de monitoramento: o monitoramento da própria fala (automonitoramento do falante) e o das atitudes

e reações do ouvinte. No automonitoramento, o falante emprega procedimentos discursivos variados (paráfrases, correções, inserções parentéticas), como forma de certificar-se de que sua fala será compreendida e sua auto-imagem pública não sairá "arranhada". Já no monitoramento ao ouvinte, busca o falante utilizar-se de procedimentos que lhe assegurem que o canal de comunicação continua aberto.

Automonitoramento do Falante

O falante tem consciência de que a sua posição é sempre vulnerável, já que, a todo instante, ele pode sofrer objeções ou ser interrompido pelo seu parceiro conversacional. Por esse motivo, ele busca monitorar a própria fala, com a finalidade de certificar-se de que está sendo suficientemente claro, e explicativo e que, ademais, o conteúdo de sua fala tem pertinência e relevância em relação ao contexto que se cria (ou se recria) no decurso da própria interação. Além disso, o falante procura resguardar a própria face, prevenindo-se contra a formulação de dúvidas e objeções, sobretudo quando o assunto tratado é de natureza polêmica.

Para o automonitoramento, o falante emprega certos procedimentos incluídos por Castilho (1996) entre os procedimentos de reativação ou reformulação textual (paráfrases, repetições, correções) e de desativação ou ruptura (inserções parentéticas, que constituem casos de ruptura tópica parcial).

Paráfrases

As paráfrases e as correções inserem-se entre os procedimentos de reativação ou reformulação, os quais representam uma volta ao que já foi dito.

Com o uso de paráfrases, o locutor retoma com nova formulação o que já foi dito:

- (02) D: (...) é isso mesmo (...) ...é... é preciso lembrar que a estratégia ... o ponto principal da estratégia americana... continua sendo... manter seu território... incólume... essa é a base da partida... o que mudou... dos tempos da... do conflito Leste-Oeste... é que não está havendo mais... éh és/essa... essa alta probabilidade de... confrontação... né? entre os dois blocos... os Estados Unidos... é como que (comprimaram a mola... na defesa dos seus interesses vitais (BP-2)

- (03) E: (...) o que aconteç/aconteceu nos demais estados... deve ser multiplicado por dez... no Rio grande... o MDB tinha maioria na Assembléa gaúcha... então cassaram os deputados pra ARENA ter maioria... e cassaram também:: inclusive:: deputados da ARENA (...) (RV-2)

Em ambos os casos, a paráfrase cumpre a função de reiterar a opinião ou o ponto de vista do falante e, assim, apresenta uma função contextualizadora, pois busca provocar a adesão dos ouvintes. Esse comum, lembre-se, abrange não só os participantes, mas também os telespectadores.

O segmento parafrástico (sublinhado com um traço) retoma e expande a matriz frástica (assinalada com dois traços). Com esse recurso, o locutor explica e concretiza o enunciado anterior e, assim, cumpre uma função contextualizadora. Além disso, esse procedimento preserva a auto-imagem do falante, que, por meio dela, revela capacidade de discorrer sobre o assunto e previne-se contra possíveis objeções.

Correções

A paráfrase volta-se para o já dito e tem, pois, uma dimensão retrospectiva, enquanto a correção é prospectiva, já que representa a busca do falante pela melhor formulação discursiva. Essa prospecção pode efetuar-se no plano da expressão ou do conteúdo. Os exemplos a seguir ilustram a primeira dessas possibilidades:

- (04) E: (...) a verdade religiosa é revelada...e:: se eu aceitar... se eu tiver fé e aceitar a revelação... essa verdade é imutável né? (RV-1)
- (05) D: (...) a:: ...exsa::... exsa emenda [da reforma tributária] deve ser examinada... discutida nas comissões e depois::... vai pro pô/pro plenário (...) (RV-2)

A correção voltada para o plano da expressão decorre da quase-simultaneidade que, no texto falado existe entre o planejamento e a realização. Nas ocorrências citadas, verifica-se uma atitude de tateamento em busca da formulação mais adequada. Comprovando esse tateamento verifica-se que a correção no plano da expressão vem associada a marcas de hesitação ou o truncamento.

No último exemplo citado, há também uma correção lexical, na qual o senador introduz um termo mais específico.

Na correção voltada para o conteúdo, o locutor busca relativizar ou emendas o que disse como forma de prevenir-se de reações desfavoráveis de ouvinte.

(06) D: O El Niño... o fenômeno El Niño afeta a América do Sul... como um todo... quer dizer... afeta mais o lado oriental... o Atlântico Sul... mas:... ainda:: assim:: essa influência é muito variada... muda: a cada ano... (BP-1)

O informante tem a consciência de que está numa bancada de especialistas, e procura expor as informações de forma mais precisa e objetiva, para não correr o risco de sofrer objeções.

Ambos os casos de correção estão ligados à busca da formulação discursiva mais adequada, para que o falante não sofra interrupções ou ressalvas.

Inserções parentéticas

As inserções parentéticas que mais nitidamente denotam a função de monitoramento são as que explicitam e contextualizam informações do texto, as que previnem objeções e pedidos de opiniões pessoais. Inserções dos dois primeiros tipos são exemplificadas pelo exemplo a seguir:

(07) D: Marilena... você sabe que eu acompanho a sua carreira... desde:: a década de sessenta... acompanhei de perto o seu trabalho como filósofa... mas... ao ler o dossiê... verifiquei que o seu contato com a filosofia data do período pré-universitário... quando você era aluna do Colégio Presidente Roosevelt... aluna do Professor João Villalobos... e depois... deu:: seqüência a sua formação e seguiu o curso de Filosofia... fez uma carreira... brilhante. (RV-1).

Os dois comentários tem objetivos diferentes: no primeiro, acrescenta-se um dado que o locutor julga relevante, pois cita-se um professor de filosofia bastante conhecido. No segundo caso, a inserção constitui um comentário valorativo acerca da trajetória da entrevistada.

No próximo exemplo, as inserções parentéticas constituem opiniões que reforçam o que foi dito.

(08) E: (...) o golpe de sessenta e quatro... isso faço questão de frisar... não teve um líder... nato... como foi Getúlio... esse sim um personagem aglutinador... que soube conduzir o movimento (...) (RV-2)

Marcadores e procedimentos de atenuação.

Os marcadores e procedimentos de atenuação são empregados com a finalidade de diminuir a força ilocutória do enunciado e, assim, resguardar a auto-imagem (face) do falante:

- (09) E: dizem né? - você vê - que o aluno da universidade pública é: privilegiado... mas será isso verdade?... acho que há um exagero nessa:... afirmação... acho que: é...éh:... é preciso considerar cada curso (...) (RV-1)

Um dos debatedores questiona a gratuidade da Universidade pública, e afirma que muitos alunos teriam condições de pagar mensalidades. O tema é polêmico e a bancada tem alguns participantes que têm opiniões divergentes. A entrevistada, então, procura atenuar suas afirmações, para restabelecer uma situação de equilíbrio entre os participantes.

No exemplo a seguir, o resguardo é efetuado por meio de marcadores conversacionais que denotam incerteza ou imprecisão.

- (10) D: eu não sei... vejo a situação ainda confusa... porque há dificuldade para analisar essa nova ordem global... talvez haja dificuldade de convivência nessa nova ordem... porque parece que os conflitos locais adquiriram... uma dimensão global (...) (BP2)

Com o emprego dos procedimentos e marcadores de atenuação, o falante busca diminuir a força ilocutória de suas assertivas e opiniões acerca de assuntos polêmicos, como forma de resguardar a própria imagem e a de seu interlocutor. O emprego dos atenuadores está ligado de modo direto e imediato, à dinâmica do texto conversacional e ao envolvimento entre os interlocutores.

Acrescente-se que, de forma genérica, todos os procedimentos de monitoramento já citados também exercem um papel no plano da preservação da face. Com efeito, a busca da formulação discursiva mais adequada e a explicitação e contextualização dos dados, também contribui para que o falante construa uma auto-imagem positiva:

Monitoramento ao Ouvinte (heteromonitoramento)

No item anterior, já foi discutido o fato de que a posição do falante é sempre vulnerável, pois ele pode sofrer "ataques" e perder o turno. Um dos procedimentos para neutralizar esses "ataques" e permitir

ao ouvinte concluir sua fala é o emprego de duas espécies de marcadores conversacionais: aqueles que têm por função manter o canal aberto e os que envolvem o ouvinte.

Os marcadores cuja função mais relevante é manter o canal aberto são representados por certas expressões (sabe?, entende?, certo?, não é?, né?):

- (11) D1: (...) muito se fala:... a imprensa comenta... a,, a in/a influência da poluição... certo?...
- D2: é um dos temas do momento né?
- D1: é:: um dos temas do momento... sabe?... mas... os efeitos da poluição... do... do aquecimento global... ainda não são... bem... conhecidos... de modo que:... há uma especulação não é?
- D3: [mas::
- D4: então:... é preciso analisar o tema com objetividade... né? (BP-1)

Marcadores desse tipo são denominados marcadores de busca de aprovação discursiva (Galembeck, Silva e Rosa, 1990). Com o seu emprego, o falante procura certificar-se de que está sendo entendido e - por ser o tema polêmico - suas idéias estão sendo aceitas. O falante procura, assim, uma sinalização positiva para dar continuidade à própria fala, por isso esses marcadores exercem a função subsidiária de sustentar a fala e propiciar a continuidade do turno. Acrescente-se que a entoação ascendente (própria de interrogações) reforça o valor fático destes marcadores.

Lembre-se, ainda, de que no fragmento citado o tema é polêmico, e o debatedor enfatiza a falta de objetividade com que ele é tratado. Isso o leva a recorrer a esses marcadores, como forma de certificar-se de que suas opiniões estão sendo aceitas.

Os marcadores de envolvimento do ouvinte são geralmente representados por verbos de percepção (ver, olhar, observar), acompanhados ou não por um pronome (você):

- (12)(...) você vê... a segurança deixou de ser um assunto interno... de cada país... porque:... vejam bem... o crime organizado... o:: tráfico de armas... o terrorismo... não conhecem fronteiras... viraram:: artigos de:... exportação (...) (BP-2)

Com estes marcadores, o falante dirige-se diretamente ao ouvinte e realça a relevância do que vai ser dito. Trata-se, pois, de recursos que buscam envolver o ouvinte, levando-o a aceitar o que vai ser dito como algo relevante para a interação e o estabelecimento de um contexto comum partilhado. Acrescente-se que esses marcadores, geralmente, introduzem o enunciado. No ex. (10), porém, a expressão você vê figura no meio do enunciado, em posição parentética.

MONITORAMENTO E TENSÃO COLOQUIAL

Os processos de monitoramento também podem ser vistos como marcas da tensão coloquial, conceito estabelecido por Criado de Val (1980, p 19 e ss.). Segundo o mesmo autor, a tensão é determinada pela própria finalidade da conversação, qual seja, o intercâmbio de mensagens com fins de comunicação social, o que permite definir três tipos de tensão: a informativa, que se manifesta em grau mínimo de intensidade e está ligada aos conteúdos referenciais; a dialética, que atua sobre a estruturação lógica do diálogo ou a ideologia que cada participante representa; a afetiva, que reforça as anteriores e tem sua origem nas causas emocionais. Esta é a tensão que se manifesta com maior intensidade, pois constitui uma nota constante e dominante da fala. Ainda segundo o mesmo autor, não se pode desconhecer nem desconsiderar a tensão afetiva, embora sua análise revele-se problemática, dada a dificuldade de estabelecer parâmetros que regulam essa tensão e ordenar suas variadas manifestações.

COMENTÁRIOS CONCLUSIVOS

Os processos de monitoramento são os responsáveis pela manutenção da tensão interpessoal ou interpessoal e o seu emprego está ligado à construção do texto falado e à dinâmica das relações interpessoais. Com efeito, esses procedimentos são de natureza variada (marcadores conversacionais, palavras, frases nominais e verbais), e representam processos diferentes de construção do texto falado (paráfrases, correções, inserções parentéticas, procedimentos de atenuação).

A natureza diferenciada dos processos de reconstrução textual evidencia, de forma clara, o caráter multifuncional e multioperacional dos elementos empregados na construção do texto falado e, ademais,

mostra que esses elementos têm por função precípua o estabelecimento e manutenção das relações interpessoais. Fica claro, também, que o texto falado é planejado localmente e o falante não pode der de vista a figura do seu interlocutor.

REFERÊNCIAS

BROWN, P. & LEVINSON, S. C. *Politeness: Some Universals in Language Use*. 2ª ed. Cambridge: U. Press, 1978.

CASTILHO, A. T. de & PRETI, Dino. *A linguagem falada culta na Cidade de São Paulo*. Diálogos entre Dois Informantes. São Paulo: T. A. Queiroz/FAPESP, 1987.

CASTILHO, A. T. de. *Para uma Gramática do Português Falado*. Cópia xerografada, 1988.

———. *A Língua Falada no Ensino de Português*. São Paulo: Contexto, 1996.

CRIADO DE VAL, Manuel. *Estructura general del coloquio*. Madrid: Soc. General Española de Librería, 1980.

GOFFMAN, E. *Ritual de la Interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo, 1970.

HILGERT, J. G. *A Paráfrase: um procedimento de constituição do diálogo*. Tese de Doutorado. FFLCH/USP, 1989.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da Conversação*. São Paulo: Ática, 1986.

PRETI, Dino & URBANO, Hudinilson (orgs.). *A sobreposição de vozes numa perspectiva psico cultural e interacional*. In: ——. (orgs.) op. cit. São Paulo: T. A. Queiroz/FAPESP, p. 99-137.

SILVA, Luiz Antônio. Monitoramento na Conversação: a interferência do ouvinte. In: URBANO, H. et al. (orgs.). *Dino e seus Temas: Oralidade, Literatura, Mídia e Ensino*, 2001.