

ESTRATÉGIAS PARA QUEIXAR-SE: INVESTIGAÇÕES PRELIMINARES NO PROJETO RECLAMA

Fernanda Bertin (bolsista universidade-empresa), Giselle Olivia Mantovani Dal Corno (orientadora), Marta T. Gobbato (pesquisadora) - Depto. de Letras/Centro de Ciências Humanas e Comunicação/UCS - ferbertin@ig.com.br

Este trabalho relata os resultados preliminares de uma etapa do Projeto RECLAMA em que se procurou investigar as estratégias utilizadas pelos falantes para expressar queixas. A partir da análise do corpus, formado por entrevistas orais com 40 falantes da zona urbana de Caxias do Sul, foi possível observar que as queixas, dirigidas, em sua maioria, à situação (cf. Boxer, 1993), são realizadas através de estratégias bem definidas, independentemente do gênero ou idade do falante. As estratégias mais utilizadas no corpus analisado são: a) uso de diminutivos; b) frases reticentes; c) busca de apoio ou confirmação do entrevistador (e.g., com o uso de "né"); d) repetição de elementos; e) uso de conectores adversativos; f) adjetivação que visa ao exagero; g) interjeições; h) generalizações; i) modulações no tom de voz; e j) ironia. As estratégias, não raro, são usadas em combinação, reforçando a idéia de que a queixa é, como define Boxer (1993), um tipo de reclamação indireta, em que o locutor produz uma avaliação negativa que não é dirigida diretamente ao alocutário, pois este não é considerado o responsável pela causa da queixa. Deste modo, as estratégias são uma forma de "amenizar" a realização da queixa, ao mesmo tempo em que se solicita a solidariedade do interlocutor ao mostrar que os motivos são realmente válidos. Busca-se, agora, intensificar o estudo dessas estratégias, uma vez que, até o presente momento, não foi encontrada bibliografia que revele pesquisas anteriores na área.

Palavras-chave: queixa, atos de fala, língua falada na RCI

Apoio: UCS, Proger Consultoria e Gerenciamento de Projetos Ltda.