

• **LÍNGUA**

# COMO E QUANDO TERMINA UMA CONVERSAÇÃO TELEFÔNICA? UM ESTUDO DE CASO

**Clarissa R. P. Bastos\***

*Resumo:* O objetivo deste trabalho é proceder, por meio do estudo de uma conversação telefônica, a uma reflexão sobre o problema do fechamento da conversação. Como demonstrado pela Análise da Conversação, esse problema deve ser tratado numa perspectiva técnica, que considera a organização estrutural de uma conversa.

*Palavras-chave:* Conversação; fechamento da conversa; organização da conversa.

## INTRODUÇÃO

A resposta contida na pergunta-tema deste trabalho – Como e quando termina uma conversação telefônica? –, dentro do enfoque da Análise da Conversação, pode ser dada de duas diferentes perspectivas: ou (i) como um problema prático para os participantes de uma conversação, que se relaciona a uma possível dificuldade dos falantes para terminarem uma conversação em que estão engajados, ou (ii) como um problema técnico a ser analisado e descrito pelos analistas da conversação, que diz respeito ao modo como os participantes chegam ao fim da conversação. Tecnicamente falando, ao modo como os participantes chegam a uma troca terminal que sinaliza a suspensão da transição de relevância. Em outras palavras, como os participantes chegam a um ponto da conversação em que o término da fala de um não propicia o início da fala do outro e esse término não é ouvido como silêncio, mas, sim, como o fim da conversação (cf. Schegloff & Sacks, 1974, p.233-335).

Embora a Análise da Conversação considere a existência do problema prático para os falantes, a ocorrência desse problema não é necessária para a análise e descrição do problema do fechamento. Segundo Schegloff & Sacks (1974, p.234), “fechamentos devem ser vistos como realizações, como soluções para certos problemas da organização conversacional”.<sup>1</sup>

\* Doutora em Letras. Professora adjunta da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.  
E-mail: claro@cosmevelho.com.br

1 Tradução nossa.

Nosso objetivo neste trabalho é, pois, o de proceder a uma reflexão sobre o fechamento da conversação telefônica. Baseamo-nos, principalmente, no artigo de Schegloff & Sacks (1974), cujos principais conceitos norteadores são os de turno de fala, par adjacente, tópico e estrutura geral da conversação, sem contudo nos determos profundamente em cada um desses conceitos, uma vez que eles têm merecido e têm sido objeto de estudos aprofundados, mas também porque fazê-lo estaria fora das nossas possibilidades para o presente trabalho, e além dos nossos propósitos.

Os dados com os quais trabalhamos foram obtidos por intermédio da gravação de uma conversação telefônica mantida entre a pesquisadora e uma de suas irmãs. A ligação telefônica e a gravação foram feitas pela pesquisadora em um domingo de Páscoa. Trata-se, portanto, de uma conversação espontânea. O que motivou o tema deste trabalho foi o fato de que, em, aproximadamente, onze minutos de conversa, as interlocutoras propiciaram várias vezes a possibilidade do fechamento da conversação sem encerrá-la, até que, motivadas por uma causa externa, finalizaram a atividade em que estavam engajadas, o que, efetivamente, coloca uma questão para a Análise da Conversação: como e quando termina uma conversação telefônica?

Inicialmente, apresentaremos os fundamentos teóricos que norteiam este estudo para, então, procedermos à descrição e análise dos dados e à interpretação dos resultados.

### CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS

Ao tratarem do problema do fechamento de uma conversação telefônica, Schegloff & Sacks (1974) introduzem suas considerações a partir de duas características básicas da conversação: (1) fala um de cada vez, (2) a troca de falantes recorre (p.236).

Tais características demonstram ser a conversação uma ação seqüencialmente organizada, em que os participantes da interação, por meio de um conjunto de procedimentos, não só selecionam o próximo falante, mas também o momento da tomada de turno. O *turno* é, pois, um componente fundamental da organização conversacional, e a *tomada de turno*, um mecanismo-chave para a organização estrutural da conversação. Entendendo o turno como aquilo que o falante faz ou diz, incluindo aí a possibilidade do silêncio, e a tomada de turno como fazendo parte de um sistema que opera elocução por elocução, o momento da conclusão e da tomada de turno pode ocorrer em qualquer ponto da elocução, antes mesmo de se ter concluído a sentença, desde que se dê num *lugar* “percebido” pelos falantes como *relevante para a transição* (cf. Schegloff & Sacks, 1974, p.236; Marcuschi, 1991, p.18-20).

Sendo essas características básicas aspectos fundamentais para a geração da conversação e para a sua organização seqüencial, incluindo aí um lugar relevante para a transição, o que possibilita uma geração infinita de turnos de fala, elas não fazem nenhuma provisão para o fechamento da conversação. Com base nessas conclusões, Schegloff & Sacks (1974, p.237-8) formulam uma questão para o fechamento da conversação, apresentada na

introdução do nosso trabalho: como os participantes de uma conversação chegam a uma troca terminal que sinaliza a suspensão da transição de relevância? Em outras palavras, como os participantes chegam a um ponto da conversação em que o término da fala de um não propicia o início da fala do outro, e esse término não é ouvido como silêncio e, sim, como o fim da conversação?

Propõem, então, os autores uma primeira e provável solução para lidar com o fechamento da conversação. Observam eles que essa solução provável, relacionada à suspensão da transição de relevância, envolve o uso de uma *troca terminal* – um caso de *par adjacente* – composta por partes convencionais, como uma troca de “até logo”. Resumidamente, o par adjacente apresenta (1) uma seqüência de duas elocuições; (2) uma posição adjacente dos componentes dessas elocuições; (3) falantes diferentes para cada elocução; (4) elocuições ordenadas como primeira e segunda partes e (5) restrições entre as partes – a primeira parte restringe a segunda parte (cf. Schegloff & Sacks, 1974, p.238; Heritage, 1984, p.246). Pergunta-resposta, cumprimento-cumprimento, oferecimento-aceitação/recusa são exemplos de pares adjacentes, bem como a troca terminal, e a regra básica de funcionamento dessas classes de seqüência pode ser assim formulada: iniciada uma elocução reconhecida como a primeira parte do par e uma vez finalizada pelo primeiro falante, este deve parar e um segundo falante deve iniciar e produzir a segunda parte do par a partir do que é proposto na primeira parte do par (cf. Schegloff & Sacks, 1974, p.239).

O par adjacente seria, então, uma solução para a suspensão da transição de relevância, uma vez que ela ocorreria após a segunda parte do par mediante uma concordância com a primeira parte do par, ou seja, concordaria com o propósito do primeiro falante de encerrar a conversação. Acrescentam ainda os autores que o uso de pares adjacentes ocorre livremente durante a conversação, mas que a troca de cumprimentos e a troca terminal estão relacionadas à *estrutura global da conversação* – à abertura e ao fechamento, respectivamente.

Do mesmo modo, no entanto, que o sistema de turnos de fala admite violações, por exemplo, ao se selecionar um falante para assumir um turno, um terceiro pode tomá-lo para si, a regra de funcionamento do par adjacente também pode ser transgredida. Em se considerando a troca terminal um caso de par adjacente, ela não oferece garantias de que, ao se iniciar a primeira parte do par com um “tchau”, por exemplo, o interlocutor aceite terminar a conversação, mas, ao contrário, prefira dar continuidade ou iniciar um novo tópico conversacional (cf. Maynard, 1980). Na realidade, Schegloff & Sacks (1974, p.241), embora considerem que a troca terminal seja uma possível solução para o fechamento da conversação, ela, de fato, não representa o *status* final da conversação. Além disso, acrescentam os autores que os falantes costumam empregar outras formas, tais como “tá”, “tá bem, então”, “então tá”, “foi um prazer”, “obrigado”, “vejo você mais tarde” etc., que podem ou não sinalizar a intenção de terminar a conversação, uma vez que não são componentes exclusivos da seção de fechamento da conversação, funcionando, também, no caso de “tá”, “né”, “então”, entre inúmeros outros *marcadores discursivos*, como elementos lingüísticos de

ligação e reguladores da interação “entre os participantes, o conteúdo informacional (partilhado ou não partilhado) e o contexto situacional em uma dada situação comunicativa” (Pereira, 1995, p.43).

Uma segunda solução técnica para se lidar com o problema do fechamento é, então, proposta por Schegloff & Sacks (1974). É introduzida a noção de *pré-fechamento*, ou *pré-fechamento possível*, uma vez que a ele estão relacionados elementos lingüísticos do tipo “ok”, “bem”, “tá” etc., ou em final de frase ou em uma única elocução, sendo este apenas um dos seus usos. Uma de suas características operacionais é que essas formas lingüísticas ocupam a base para um turno de fala de modo que este não favoreça nem a continuação nem o início de um novo tópico. Ao utilizar essas formas, o falante indica que não tem mais nada a dizer e, concomitantemente, passa o turno livremente, de modo que o próximo falante possa terminar a conversação sem violar a coerência tópica ou introduzir um novo tópico. A continuidade da conversação após o uso dessas formas de pré-fechamento não significa, acrescentam os autores, que elas sejam deficientes ou imperfeitas; ao contrário, isso significa que essas formas detêm uma virtude que lhes é peculiar – a de oferecer uma oportunidade para a introdução de mais um tópico conversacional, o que é próprio da estrutura tópica da conversação. Desse modo, a ocorrência de “ok”, “bem”, “tá” deve ser compreendida apenas como um pré-fechamento possível em razão das opções que essas formas permitem. Uma vez percebidas como uma norma de etiqueta, ao se oferecer o turno ao outro, o pré-fechamento possível opera para permitir a distribuição de oportunidades e responsabilidades. Não tendo mais nada a dizer, os participantes da conversação utilizam, então, as formas lingüísticas de pré-fechamento para iniciar o fechamento propriamente dito. É nesse momento que elas se tornam uma garantia para o fechamento da conversação (cf. Schegloff & Sacks, 1974, p.246-8).

Schegloff & Sacks ainda apontam no seu trabalho outras possibilidades de fechamento diretamente relacionadas à troca terminal, referindo-se a estas como técnicas de fechamento utilizadas ora por aquele que chama ora por aquele que é chamado. Essas técnicas oferecem a garantia do fechamento àquele que a utiliza, seja em seu próprio benefício seja em benefício do outro. Ao fazer referência às condições de cada participante, por exemplo, a título de esclarecimento – “Você está jantando? Ligo depois” ou “Se você não se importar, ligo em seguida” – essas técnicas diferem essencialmente do pré-fechamento possível, uma vez que estes não mencionam particularidades da situação de comunicação. Cabe, por fim, ressaltar que a suspensão da transição de relevância ocorre quando apenas as duas partes envolvidas na conversação concorrem para o fechamento da atividade em que estão empenhadas.

### **O PROBLEMA DO FECHAMENTO EM UMA CONVERSAÇÃO TELEFÔNICA**

A situação que passo a descrever e analisar relaciona-se à questão do fechamento de uma conversação telefônica mantida entre a pesquisadora e uma de suas irmãs, a quem foi dado o nome fictício de Vitória. Essa conversação foi gravada num domingo de Páscoa, e teve a duração de 11 (onze) minutos e 3 (três) segundos.

Vitória estava planejando um lanche para comemorar a Páscoa e já havia me chamado, com antecedência, para ir à sua casa. Como na ocasião do convite eu não havia dado certeza de comparecer, e tendo decidido na véspera que iria com a minha família – marido e dois filhos – resolvi telefonar para avisá-la. Além desse, eu tinha também outros objetivos: gravar a conversa telefônica, perguntar se eu também poderia fazer gravações naquela noite, saber se ela queria que eu levasse alguma coisa para o lanche, uma vez que eu a estava avisando em cima da hora. Trata-se, pois, de uma conversa espontânea entre duas irmãs que têm bastante intimidade. Vitória é seis anos mais nova do que eu, é casada, tem dois filhos, é pedagoga e empresária. Transcrevo a seguir os segmentos da conversação em que identifico as possibilidades de fechamento da conversação até o seu fechamento propriamente dito.

## (1)

- 1 Vitória: alô.
- 2 Clarissa: oi. Tá boa?
- 3 Vitória: oi, Clarissa. tá boa?
- 4 Clarissa: bem, tudo bem?
- 5 Vitória: fala.
- 6 Clarissa: vem cá.. a gente deve ir aí logo mais, tá?
- 7 Vitória: **tá bom.**
- 8 Clarissa: **tá..**
- 9 Vitória: as crianças viajaram?
- 10 Clarissa: hein?
- 11 Vitória: acabaram viajando?
- 12 Clarissa: foram, foram ontem e acabaram voltando ontem mesmo.. porque eu não fui
- 13 (1.33)
- 14 Vitória: foram só pra passear, né?
- 15 Clarissa: é (tosse) aí voltaram ontem mesmo. Roberto disse que não queria me deixar
- 16 sozinha (1,53)
- 17 Vitória: **tá bom.**
- 18 Clarissa: **tá.**
- 19 Olha aqui.. é:: você tem gravador?
- 20 Vitória: se eu tenho gravador?

Podemos observar, no primeiro segmento, a abertura da conversação, caracterizada pela seqüência chamada-resposta na l.1, que implica o toque do telefone e a resposta do outro no segundo turno, indicando que ouviu a chamada e está disponível para responder (cf. Schegloff, 1972), pela identificação das interlocutoras e pelo cumprimento, l.2-3; o convite para introdução ao tópico, l.5 e a introdução do primeiro tópico conversacional, que corresponde a um dos objetivos da pesquisadora, que é o de avisar à irmã que iria ao lanche oferecido por esta naquele dia. Observa-se, ainda, na l.6, que a elocução termina com o marcador discursivo “tá”, significando um pedido de concordância. A concordância ocorre na l.7 “tá bom” e, em

seguida, é introduzido um novo “tá” (l.8), que poderia ser entendido como um pré-fechamento possível.

Como mencionamos anteriormente, o uso dessas formas ocupa a base para um turno de fala em que o falante passa o turno livremente, de modo que o interlocutor ou inicia a seção de fechamento ou introduz um novo tópico. A introdução de um novo tópico é a opção escolhida por Vitória.

Observa-se, também, ainda nesse mesmo segmento, que há uma ocorrência aparentemente semelhante nos turnos da l.17-18. Na l.17, Vitória expressa concordância comigo, e o turno seguinte, l.18, é iniciado por um novo “tá”, que desempenhará a função de marcador preparatório para a introdução de um novo tópico: agora desejo saber se Vitória tem um gravador, uma vez que tinha a intenção de gravar a conversa das pessoas presentes na casa de Vitória naquela noite. Esse tópico então se desenvolve em torno do gravador e podemos ler o seu final no início do segmento 2, l.39-52.

## (2)

- 39 Vitória: eu vou vê com o Gustavinho, mas acho que não.  
 40 Clarissa: tá. mas aí eu levo daqui então. aquele que tava na sala naquele dia não não  
 41 grava?  
 42 Vitória: é esse que tá com problema.  
 43 Clarissa: ah tá. é esse que é o do Gugu?  
 44 Vitória: é  
 45 Clarissa: **ah, tá bom.**  
 46 Vitória: **tá?**  
 47 Clarissa: **tá. Tá bem.**  
 48 Vitória: **um beijinho.**  
 49 Clarissa: **tá. calma, garota, vem cá.**  
 50 Vitória: ah, fala ((risos))  
 51 Clarissa: você tá precisando.. que leve alguma coisa?=  
 52 Vitória: =não=

A concordância expressa na l.45 “Ah, tá bom” leva a uma pergunta de confirmação por parte de Vitória, uma vez que ela não tinha podido atender ao meu pedido. Eu confirmo que estava tudo bem na l.47 e Vitória então entende a passagem de turno como uma possibilidade para a suspensão da transição de relevância. Assim, usa uma forma ritual afetiva de despedida. No turno seguinte, l.48, demonstro que desejo continuar a conversação e uso uma expressão de chamamento para esse fim, com o que ela concorda. Volto então ao tópico do lanche, pois desejava saber se ela queria que levasse alguma coisa, em virtude de estar sendo avisada de que eu iria com a minha família em cima da hora. Desenvolvemos a conversa sobre possíveis contribuições para o lanche, o tipo de lanche e convidados. O segmento três, a seguir, mostra a finalização desse tópico (l.84-93).

## (3)

- 84 Clarissa: ((risos)) Olha aqui..  
 85 Vitória: ãh?

- 86 Clarissa: é::: você chamou mais alguém além da gente?  
 87 Vitória: chamei. falei com Nelsinho..  
 88 Clarissa: Não, lógico, da família né ô.. (risos)  
 89 Vitória: Chamei a Ana, deve vir a Vilma, vem a Vera e o Lan  
 90 Clarissa: **Ah? Tá bom.**  
 91 Vitória: **Tá bom?**  
 92 Clarissa: **Tá. Tá bom.**  
 93 Vitória: então tomara que venham todos.  
 94 Clarissa: tá. tá bem.  
 95 Vitória: **tá?**  
 96 Clarissa: **então tá.**  
 97 Vitória: Tô gripada ainda, menina  
 98 Clarissa: é? não melhorou não?=  
 99 Vitória: = ( )  
 100 Clarissa: mas sua voz está mel[hor, a voz  
 101 Vitória: [é to com voz menos fanhosa  
 102 Clarissa: é.. mas você tá assim com a voz com mais disposição  
 103 Vitória: Ah to ha, ha, ha  
 104 Clarissa: ((risos)) por quê, não tá?:  
 105 Vitória: acordei hoje às seis e meia, menina. Teve um tiroteio essa noite aqui em casa

Cabe aqui ressaltar que a seqüência de concordâncias presente nas 1.90-92 e a observação feita por Vitória na 1.93 não só finalizam o tópico, mas abrem a possibilidade para o fechamento, o que é reforçado pelas seqüências seguintes nas 1.94-96. Esse pré-fechamento possível parece oferecer uma garantia de que a conversação será finalizada, porém na passagem do turno a Vitória, inclusive marcado por um operador de conclusão “então”, a interlocutora dá continuidade à conversação e coloca um novo tópico. A partir desse ponto, Vitória faz um longo relato sobre uma noite insone em razão de tiroteios próximos à sua casa. Termina o relato como pode se ver no segmento 4, l.174.

**(4)**

- 174 Vitória: impressionante..  
 175 **então tá**, filha, eu te espero de noite, tá?  
 176 Clarissa: **tá, bom então,**  
 177 Vitória: **um beijo.**  
 178 Vitória: **tchau.**  
 179 Clarissa: **tchau.**  
 180 Clarissa: **oi.**  
 181 Vitória: **oi.**  
 182 Clarissa: gravei nossa conversa, viu?  
 183 Vitória: ah, nojenta  
 184 ((risos))  
 185 Vitória: então um beijo  
 186 Clarissa: tchau.  
 187 Vitória: usa a secretária eletrônica!

- 188 Clarissa: não grava.  
 189 Vitória: a sua não grava?

Ainda dentro do seu turno de fala, l.175, Vitória inicia o fechamento da conversação com o que concorda a pesquisadora, l.176. Tem começo então uma troca terminal l.177-179, fazendo-se uso, inclusive, dos turnos convencionais – “tchau-tchau”. No entanto, para que se suceda o fechamento da conversa, é preciso que tanto haja a co-ocorrência dessas formas quanto os falantes cheguem efetivamente a um estado de finalização. Dado que a pesquisadora precisava informar a Vitória que estava gravando a conversa mantida entre ambas, a primeira reinicia a conversação empregando uma seqüência chamada-resposta, l.180-181, característica do início da conversação telefônica (v. segmento 1), sendo que nesse momento a chamada se dá por meio de uma expressão formulaica “oi”.

A informação é dada pela pesquisadora, Vitória responde e inicia mais uma vez a despedida de modo afetuosos, o que é aceito por mim (l.182-186). Vitória, por sua vez, suspende a transição de relevância e, nesse momento, procura ser cooperativa comigo, parecendo-me que ela faz menção ao tópico do gravador, colocado no primeiro segmento da nossa análise. Esse torna-se, pois, mais um motivo para que a conversação continue a se desenvolver, agora em torno da gravação, suas técnicas, ética, o propósito deste trabalho, entre outros subtópicos.

## (5)

- 302 Vitória: é..é..tem coisas esquisitas, né?  
 303 Clarissa: é..é.. mas é isso..  
 304 Vitória: **então tá, bom..**  
 305 Clarissa: **tá bom..**  
 306 Vitória: agora não vem muito tarde não, tá?  
 307 Clarissa: a que horas você está marcando?  
 308 Vitória: seis horas, seis e meia?  
 309 Clarissa: cedo assim?!

No segmento 5, o pré-fechamento possível indicado nas l.304-305 permite que Vitória retorne ao tópico da festa e, dessa forma, inicia-se a seqüência de fechamento, que já vimos poder ser interrompida a qualquer momento, desde que um dos participantes tenha algo a dizer, mas que agora irá efetivamente concretizar a troca terminal e o encerramento da conversação.

## (6)

- 326 ((voz da Livia falando com Vitória))  
 327 Vitória: tá, Livia. A Livia tá me perturbando.  
 328 deixa eu ir ali emb[aixo, Clarissa.  
 329 Clarissa: **[tá=**  
 330 Vitória: [=pegar uma torta.  
 331 Clarissa: **[tá.**  
 332 Vitória: [um beijo.]

- 333 Clarissa: [um beijo.]  
 334 Vitória: [tchau.]  
 335 Clarissa: [tchau.]

Cabe ainda destacar que a troca terminal é motivada entre outras razões por uma exigência externa. A filha de Vitória a está chamando. De qualquer forma, parecia que agora as interlocutoras não tinham mesmo mais nada a dizer uma à outra: a filha de Vitória solicitava a atenção dela e eu havia realizado todas as minhas intenções e objetivos comunicativos. A conversação parecia, de fato, ter chegado ao fim, de modo que a troca terminal co-ocorre, por meio de uma superposição de vozes de uma maneira carinhosa e afetiva.

### O FECHAMENTO, COMO E QUANDO OCORRE?

Ao tentar responder a pergunta-tema deste trabalho, pudemos observar, no decorrer desta análise, que as possibilidades para continuação ou fechamento da conversação estão presentes em cada momento dessa atividade, seja na troca de turnos que organiza a seqüência de pares adjacentes e a troca terminal seja em seções de pré-fechamento, e até mesmo em seções características de fechamento propriamente dito. Vimos neste trabalho que o fechamento de uma conversação efetivamente ocorre quando se finaliza um estado de conversação. É preciso que os participantes, engajados na conversação, consintam com o seu término.

### CONVENÇÕES DE TRANSIÇÃO

(..) pausa curta, com menos de meio segundo; (...) pausa longa, com mais de meio segundo; (1,53) pausa cronometrada acima de um segundo; (.) entonação descendente ou final de elocução; (?) entonação ascendente; (,) entonação de continuidade; (=) elocuições contíguas, enunciadas sem pausa entre elas; (MAIÚSCULAS) muita ênfase; (: ou) alongamentos; ([ ]) sobreposição de vozes; ( ) palavra não compreendida; (( )) comentário do analista, descrição de atividade não verbal

As convenções de transcrição foram estabelecidas com base em Atkinson & Heritage (1984) e Tannen (1989).

### Referências bibliográficas

- ATKINSON, J., HERITAGE, J. *Structures of social action*. Studies in conversation analysis. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.  
 HERITAGE, J. Conversation analysis. In: \_\_\_. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press. 1984. Chap.8, p.233-92.  
 MARCUSCHI, L. A. *Análise da conversação*. São Paulo: Ática, 1991.  
 MAYNARD, D. Placement of topic changes in conversation. *Semiótica*, v.30, n.3/4, p.262-90, 1980.

- PEREIRA, M. das G. D. Marcadores discursivos em comunicações de congresso em lingüística. In: HEYE, J. (Org.) *Flores verbais: uma homenagem lingüística e literária para Eneida do Rego Monteiro Bomfim no seu 70 aniversário*. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1995.
- SCHEGLOFF, E. A. Sequencing in conversational openings. In: GUMPERZ, J. J., HYMES, D. (Ed.) *Directions in Sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1972. p.346-80
- SCHEGLOFF, E. A., SACKS, H. Opening up closings. In: TURNER, R. (Ed.) *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin, 1974. p.233-64.
- TANNEN, D. *Conversational style: analyzing talk among friends*. Norwood: Ablex, 1984.

BASTOS, C. R. P. How and when is a telephone conversation closed? A case study. *Todas as Letras (São Paulo)*, n.6, p.53-62, 2004.

**Abstract:** *The aim of this work is to consider the conversation closing problem through the study of a telephone conversation. As demonstrated by Conversation Analysis theory, this problem is to be treated as a technical one within the structural organization of a conversation.*

**Keywords:** *Conversation; closing problem; conversational organization.*