

**ORGANIZAÇÃO INTERACIONAL E CONTROLE DE
TÓPICO EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO**
**Interactional Organization and Topic Control in
Conciliation Hearings**

Wânia Terezinha LADEIRA (Universidade Federal de Viçosa,
Viçosa, Brasil)

Abstract

We analyse discursive topic in talk-in-interaction within the institutional setting of three conciliation hearings held in a kind of small claims court for consumption conflict resolution. This research is based on Interactional Sociolinguistics and Conversation Analysis theories. The analysis shows that the participants of those meetings have asymmetric rights regarding the choice of discussion topics. Thus, the mediator is the one who has the right to suggest and control the discursive topics of the conversation. This topic control is the most important institutional procedure that can cause a reduction in accusations and adjacent replies. Consequently, the chance of mediators achieving their institutional task of reaching an agreement between parts in conflict is increased.

Key-words: *conciliation hearings; negotiation; mediator; topic control.*

Resumo

Analisamos o tópico discursivo na fala-em-interação no ambiente institucional de três audiências de conciliação de um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, baseando-nos no arcabouço teórico da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa. A análise revela que os participantes têm direitos assimétricos na escolha dos tópicos a serem discutidos. Assim, o mediador é quem tem o direito de sugerir e controlar os tópicos discursivos da conversa. Esse controle de tópico é o principal procedimento institucional que pode diminuir as probabilidades de apresentação de acusações e réplicas diretas e adjacentes, e, conseqüentemente, aumentar a chance do mediador cumprir a sua tarefa de conseguir a conciliação entre partes em conflito.

Palavras-Chave: *audiências de conciliação; negociação; mediador; controle de tópico.*

1. Introdução

Filiados à corrente americana de Análise do Discurso, a qual investiga a fala-em-interação, analisamos o tema do tópico discursivo e do seu controle em interações oriundas de audiências de conciliação do ambiente institucional de um Juizado Especial de Relações de Consumo.

Os Juizados Especiais Cíveis, entre eles os Juizados de Relações de Consumo, foram criados pela lei 9.099 de 26 de setembro de 1995, substituindo os antigos Juizados de Pequenas Causas, com funções semelhantes. Esse juizado constitui-se em uma tentativa de simplificar o processo judicial, eliminando o excesso de formalidades, a fim de encurtar o tempo de resolução das causas de pequeno valor. O objetivo de sua criação foi facilitar o acesso da população de baixa renda, que não tem recursos para contratar um advogado e tem dificuldade em deixar o local de trabalho para comparecer às audiências. Os Juizados Especiais Cíveis envolvem causas de menor complexidade nas esferas cível e criminal, ou seja, as que não excedam o valor de quarenta vezes o salário mínimo (Carneiro, 2002). Nesses ambientes, não há necessidade de prova documental juntada ao processo, basta o reclamante apresentar as suas pretensões oralmente ou por escrito. Essas serão anotadas em formulários próprios, e a data da audiência será marcada imediatamente. Na audiência preliminar ao julgamento, ou audiência de conciliação, um mediador tenta conciliar as partes. Se o acordo for obtido, formula-se um termo que será assinado por reclamado e reclamante e homologado pelo juiz. Esse acordo torna desnecessária a sentença e finaliza o processo. Não obtido o acordo, as partes devem aceitar a decisão do juiz em audiência de instrução e julgamento. Nesses juizados, não são cobradas custas, taxas ou quaisquer outras despesas, facilitando o acesso de toda a população. Há, em cada juizado, um ou mais magistrados, que orientam os conciliadores e realizam as audiências de instrução e julgamento.

Os tópicos discursivos em audiências de conciliação sofrem poucas digressões e contam com a identidade institucional do mediador para controlar e definir o que seria uma contribuição de conteúdo relevante para esse tipo de encontro, conforme veremos na análise.

Este artigo é dividido, basicamente, em três partes: referencial teórico sobre tópico discursivo em conversa cotidiana e em contexto institucional, metodologia da pesquisa e análise de dados. A análise é feita a partir do item quatro, intitulado “Organização de tópico em audiências de conciliação”. Esse item é sub-categorizado em cinco subtítulos que dizem respeito a fases das audiências, formas de controle de tópico e digressões em relação ao tópico principal.

2. O tópico discursivo em conversa cotidiana e em contexto institucional

O tópico discursivo tem sido entendido como “aquilo acerca do que se está falando” (Brown & Yule, 1983: 73), sendo, portanto, uma questão de conteúdo. Entretanto, na conversa cotidiana, o conteúdo de um tópico depende da colaboração dos interlocutores para que um tópico seja: aceito; mantido; complementado ou esclarecido. O tópico, portanto, é construído de acordo com necessidades locais. Segundo Fávero et al. (2005), o sentido é construído no decorrer da interação e é assentado numa série de fatores contextuais, tais como: conhecimento de mundo, conhecimento partilhado, circunstâncias sob as quais ocorre a interação, pressuposições, entre outros fatores que influenciam a construção de sentidos durante um encontro face a face. Nesse processo de “conversar sobre determinado assunto”, o falante precisa garantir a atenção do ouvinte de modo que esse último possa detectar quais são os elementos conectados com o tópico em questão e fazer as suas contribuições relevantes para a interação. Assim, o texto conversacional ganha coerência. Entretanto, deve-se considerar que a coerência do texto é, muitas vezes, estabelecida pelo conhecimento partilhado. Logo, uma conversa pode parecer sem sentido para alguém que não saiba qual é o contexto. Conhecimento partilhado e conhecimento de contexto garantem a identificação do tópico em andamento, mesmo que ele esteja implícito. Desse modo, o conceito de tópico discursivo, como defendem Jubran et al. (1993), não se confunde com o tópico frasal, que é delimitado na estrutura sentencial como tópico/comentário ou tema/rema. Ele pode, portanto, ser identificado apenas por inferências feitas por meio de conhecimento partilhado entre os interlocutores, como mostram

Fávero et al. (2005). Assim, ele não é, necessariamente, um elemento morfossintático identificado no plano sequencial e na estrutura linear do texto. Entretanto, alguns autores, como Gorski (1993), citado em Bernardo (2000), procuram vincular as manifestações sintáticas do tópico ao nível textual/discursivo em uma estrutura hierarquizada. No presente estudo, não vinculamos a noção de tópico discursivo à estrutura sintática, tendo em vista o objetivo de encontrar padrões interacionais de tópicos comuns em audiências de conciliação.

É preciso destacar, mais uma vez, que conversar sobre determinado tópico exige o estabelecimento de uma “interação centrada” (Goffman, 1981) em determinado foco de atenção, que depende de um certo grau de correspondência de objetivos entre os interlocutores. Essa característica do tópico discursivo é denominada *centração*, que, segundo Jubran et al. (1993: 361), envolve traços de: (i) *concernência*, isto é, “interdependência semântica entre os enunciados”; (ii) *relevância*, que diz respeito à “proeminência de um certo conjunto de enunciados”; e (iii) *pontualização*, isto é, a possibilidade de localização de um determinado conjunto de enunciados dentro de uma mensagem. Outra característica definidora do tópico, identificada pelos autores citados, é a *organicidade*, que diz respeito à relação hierárquica e de interdependência entre tópicos de uma ocasião social. Pode-se traçar, entre o conjunto de tópicos de uma conversa, diversos níveis de organização, estabelecendo-se denominações como *supertópicos*, para um nível mais abrangente, e *subtópicos* para níveis mais restritos do tema. Por meio dessa organização tópica, pode-se desenhar *Quadros Tópicos* que, segundo Jubran et al. (1993), devem contar com duas características essenciais: (i) *centração* em um *supertópico*, que delimita a porção de discurso no qual um tópico é focal e (ii) *divisão interna* em *subtópicos*, isto é, tópicos co-constituintes de uma mesma camada de organização tópica. Como bem lembram os autores, o *Quadro Tópico* é uma noção abstrata e relacional que se concretiza pela seleção hierárquica feita pelo analista para descrever determinado *corpus*.

O conceito de tópico discursivo possibilita entender a organização da conversa, de modo que possa ser verificado pelo pesquisador ou pelos próprios interlocutores quando um tópico tem início, ou é mudado, cortado, retomado ou sofreu digressões, e assim por diante. Assim,

pode-se perceber a continuidade tópica ou descontinuidade na observação linear do discurso. Na progressão da conversa, pode-se notar o fenômeno da continuidade quando ocorre a mudança de tópico por meio do esgotamento de um e início de outro. Já o fenômeno da descontinuidade se dá quando há uma perturbação na seqüencialidade discursiva, que pode ocorrer por meio de interrupção e abandono definitivo do assunto ou por uma inserção temporária de um tópico (Jubran et al., 1993).

Para as atividades executadas em uma interação institucional, percebem-se diferenças em relação ao fluxo de tópicos da conversa cotidiana, pois os interlocutores têm as possibilidades de escolhas discursivas inibidas pelo contexto de fala, como demonstra Silveira (2000) em entrevistas de emprego. Maynard (1984) e Atkinson & Drew (1979), analisando contextos jurídicos, mostraram que, nessas situações específicas, os participantes são orientados para identidades, papéis e tópicos relevantes para a situação em questão. Baseando-se na orientação dos participantes para o contexto institucional, Drew & Heritage (1992: 22) propõem três características para esse tipo de encontro:

- (i) a orientação de pelo menos um dos participantes para determinado objetivo, tarefa ou identidade central, convencionalmente associados à instituição em questão;
- (ii) a presença de restrições específicas de tópicos que direcionam o que é uma contribuição relevante para a interação em andamento;
- (iii) a associação a um enquadre inferencial e a procedimentos que são específicos a determinados contextos institucionais.

As audiências de conciliação aqui estudadas envolvem as três ordens de características apontadas por Drew & Heritage (1992) para os contextos institucionais. Em primeiro lugar, há significativas diferenças de objetivos almejados pelos profissionais e pelos leigos, já que a conduta dos mediadores é moldada por restrições profissionais, organizacionais e responsabilidades que podem ser ou não conhecidas pelos participantes leigos. Em segundo, os participantes leigos também

têm suas ações inibidas, evitadas ou promovidas de acordo com o objetivo ou função institucional. Finalmente, as inferências, as implicaturas conversacionais, a troca de turnos e os tópicos são regulados institucionalmente.

3. Metodologia

A metodologia deste estudo é de base qualitativa, de modo que o objetivo foi a produção de uma microetnografia de caráter descritivo-interpretativo. Para a confecção deste trabalho, foram observadas e gravadas quatorze audiências durante os meses de julho e agosto de 2001. O nosso campo de pesquisa, o Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, tem como localização física dois andares de um prédio do centro de Belo Horizonte. No primeiro andar, situam-se a sala de atendimento ao consumidor e as salas das audiências de conciliação. No segundo, ficam as salas dos juízes, onde acontecem as audiências de instrução e julgamento.

Há na sala de atendimento, logo na entrada, muitas cadeiras nas quais o consumidor espera para chegar a sua vez de fazer a reclamação e abrir o processo judicial. Ao avançarmos mais para o interior, encontramos um corredor com pequenas salas de um lado e do outro, separadas umas das outras por divisórias que não vão até o teto, motivo pelo qual o barulho de uma audiência de discussão fervorosa atrapalha a conversa da audiência vizinha. São cerca de seis pequenas salas de cada lado do corredor, dentro das quais se encontram mesas redondas, onde cabem não mais que seis cadeiras.

Entre as quatorze audiências gravadas e observadas, foram selecionadas três, de acordo com critérios de (i) qualidade da gravação e (ii) reclamação recorrente no Juizado. As audiências selecionadas foram classificadas em dois grupos considerados típicos, de acordo com a natureza da questão em disputa:

1. o não cumprimento do contrato comercial por parte do fornecedor, provendo produtos e serviços de má qualidade, ou fora dos prazos, especificações ou valores previamente acordados, caracterizando má fé ou incompetência;

2. o não cumprimento do contrato por parte do consumidor, que se diz incapaz de pagar o produto ou serviço já provido, e procura o juizado para renegociar a sua dívida. Essa situação é prevista pelo Código de Defesa do Consumidor e não são poucos os casos dessa natureza no Juizado.

No primeiro grupo, analisamos duas audiências que dizem respeito a: (1) Um telefone celular recém-comprado e com defeito, cujos participantes são: o consumidor, a representante da fábrica com um advogado, o representante da revendedora e a mediadora; (2) Uma clínica odontológica que parou de dar assistência à cliente, apesar de seus pagamentos regulares, tendo como participantes a reclamante, a representante da clínica reclamada e três mediadores. No segundo grupo, analisamos uma audiência na qual (3) uma senhora procura renegociar a sua dívida de energia elétrica, tendo como participantes a consumidora, o representante da empresa fornecedora de energia elétrica e a mediadora. Os três casos estão no âmbito das disputas de relações de consumo previstas pelo Código de Defesa do Consumidor. A tabela 1 a seguir descreve, resumidamente, o total de audiências gravadas.

A metodologia deste trabalho conta, então, com notas de campo e gravação das audiências em áudio. O sistema de transcrição das falas acompanha as convenções desenvolvidas por Gail Jefferson em Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), com algumas diferenças para a marcação de pausas menores do que um segundo, para a fala em voz baixa e para sobreposições. Jefferson marca em números o tempo para todas as pausas e nós marcamos com dois, três e quatro pontos pausas menores de um segundo. O autor marca a voz baixa com um pequeno círculo (°) acima do trecho de fala e as sobreposições com duas barras (//). Nós marcamos com colchetes falas em sobreposição e usamos palavras entre barras para indicar o volume mais baixo. As modificações foram feitas para simplificar o sistema e atender às necessidades da pesquisa. Os nomes dos participantes são fictícios.

Aud.	Tema	Participantes	Total de partic.	Período de coleta
01	Negociação de dívida de energia elétrica	consumidora, reclamado e mediadora	03	08/2001
02	Celular recém-comprado e com defeito	consumidor, reclamada com o advogado, representante da loja revendedora e mediadora	05	07/2001
03	Interrupção arbitrária de tratamento odontológico	consumidora, reclamada, três mediadores	05	08/2001
04	Não-devolução de microondas levado para conserto	consumidora, reclamado e mediadora	03	08/2001
05	Negociação de dívida de cartão de crédito	consumidor com advogado, reclamada com advogado e mediadora	05	07/2001
06	Caso de difamação entre colegas de uma empresa	reclamante e reclamada com seus advogados, mediador	05	07/2001
07	Reclamação de vazamento e negociação de dívida de conta de água	consumidora, reclamada com advogado e mediador	04	07/2001
08	Cancelamento de pacote de viagem turística	consumidor com advogado, reclamada com advogado e mediadora	05	08/2001
09	Cancelamento de assinatura de revista	consumidora, reclamado e mediador	03	08/2001
10	Reclamação de conta indevida de telefone	consumidor, reclamada com advogado e mediadora	04	08/2001
11	Cadastramento indevido do consumidor no SPC	consumidor, reclamada com advogado e mediadora	04	08/2001
12	Pedido de indenização devido a ferimento provocado por caixa eletrônico de um banco	consumidora com advogado, reclamada com advogada e mediadora	05	08/2001
13	Reclamação de taxas de empresa de telefone	consumidor, reclamada com advogado e mediadora	04	08/2001
14	Negociação de dívida de cartão de crédito	consumidor, reclamada com advogada e mediadora	04	07/2001

Tabela 1: Descrição do total de audiências observadas e gravadas

4. Organização de tópico em audiências de conciliação

A organização interacional no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo é caracterizada por um sistema de troca de turnos parcialmente pré-alocados, coordenados ou orquestrados pelo mediador, bem como por restrições de tópicos, que devem obedecer ao objetivo da interação: a negociação do conflito que levou o consumidor à Justiça. A pré-alocação de turnos é um tipo de ordenação formal em encontros entre múltiplas partes, em conformidade com o sistema de

troca de turnos de contextos institucionais, como em entrevistas de telejornais, em tribunais e em fala-em-interação mediada (Garcia, 1991).

O formato dos turnos em ambiente institucional do Juizado é pré-estabelecido por seqüências de perguntas e respostas. Cabe ao mediador o papel discursivo de perguntar e ao reclamado e à reclamante a obrigação de responder. A mediação é organizada por sistema de troca de turnos e estrutura de participação diferentes da conversa cotidiana, de modo que reclamante e reclamado têm o direito de fala em uma ordem seqüencial mais ou menos pré-estabelecida; do mesmo modo, os tópicos da conversa sugeridos pelo mediador são bastante previsíveis. Assim, após o tópico de identificação de reclamado e reclamante, o mediador dá a palavra ao reclamante para que ele relate o que aconteceu e qual a causa da sua reclamação, isto é, introduz o tópico *História do Conflito*. Durante esse relato, só o mediador interrompe, fazendo perguntas de esclarecimento. Quando o relato acaba, o mediador pergunta ao reclamante o que ele quer como ressarcimento. Só então ele passa a palavra ao reclamado para que dê a sua versão dos fatos e faça (ou não) uma proposta de ressarcimento. Desse modo, o segundo tópico da audiência é inserido: *A Proposta de Ressarcimento*. Nesse momento, inicia-se o processo de negociação. Essa seqüência foi observada nas três audiências analisadas; assim, o discurso dessas mediações pode ser dividido em dois momentos-chave: o relato e a negociação. A distribuição quantitativa de tópicos, de subtópicos, de digressões e de número de turnos pode ser observada na tabela 2 abaixo. Já as figuras 1, 2 e 3 exibem a distribuição de proposição de tópicos entre os participantes.

Audiência sobre telefone celular defeituoso		Audiência sobre negociação de dívida de energia elétrica		Audiência sobre tratamento odontológico interrompido	
Turnos	549	Turnos	1.698	Turnos	689
Supertópico	01	Supertópico	01	Supertópico	01
Digressões	04	Digressões	05	Digressões	01
Tópicos	39	Tópicos	36	Tópicos	25
Subtópicos	45	Subtópicos	45	Subtópicos	42
Participantes que propõem tópicos	04	Participantes que propõem tópicos	03	Participantes que propõem tópicos	05

Tabela 2: Descrição quantitativa da distribuição dos tópicos discursivos

Figuras 1,2,3: Distribuição de proposição de tópicos entre os participantes das três audiências

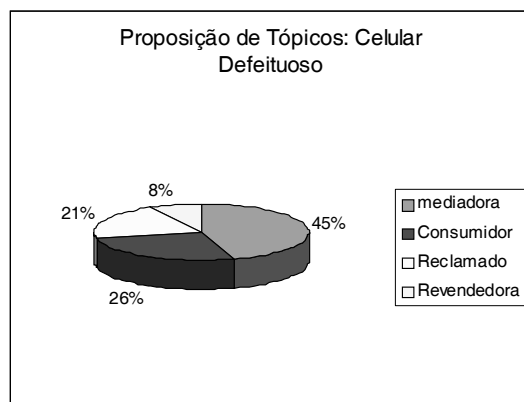


Figura 1: Audiência celular defeituoso

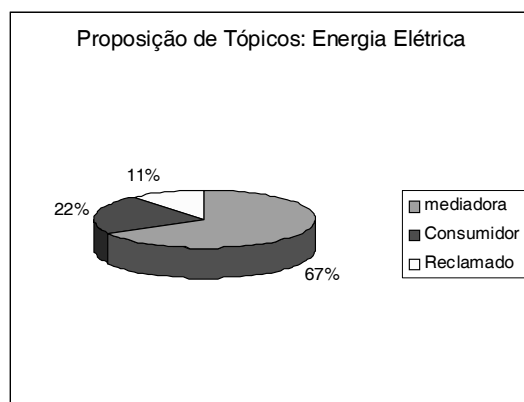


Figura 2: Audiência energia elétrica

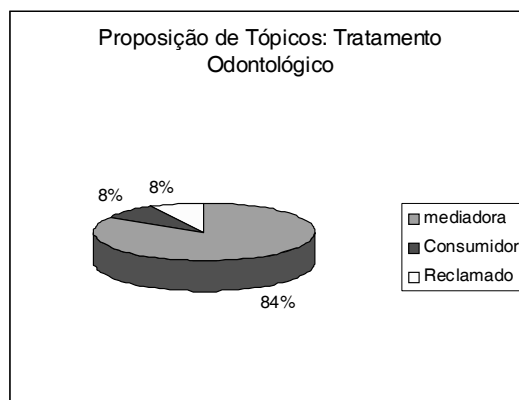


Figura 3: Audiência tratamento odontológico

A maioria dos tópicos das audiências de conciliação é direcionada e sugerida pelo mediador e aceita pelos interlocutores da audiência, tendo em vista a tarefa que orienta os participantes da interação.

O supertópico das audiências, que caracteriza o enquadre e os alinhamentos dos participantes, é a negociação do conflito que levou consumidor e empresa reclamada à audiência de conciliação, conforme aparece na fala da própria mediadora em uma audiência: “Nós estamos aqui é negociando”. Como rituais de entrada, surgem os cumprimentos, as auto-apresentações e podem ocorrer, também, explicações e esclarecimentos do mediador sobre o funcionamento das audiências. A História do Conflito é o primeiro tópico da negociação, que surge por meio de um pedido de relato feito pelo mediador. O segundo tópico é a Proposta de Ressarcimento, que também é direcionado e coordenado pelo mediador. Esses procedimentos ocorrem nas três audiências.

O quadro tópico de uma audiência de conciliação poderia ser resumido da seguinte maneira:

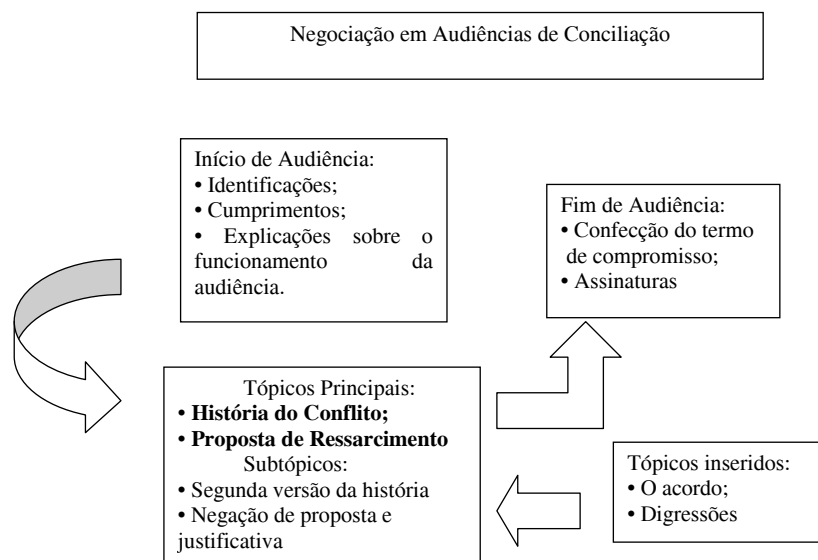


Figura 4: Quadro tópico de audiências de conciliação

Os subtópicos que surgem durante o relato da história do conflito são muito específicos de cada narrativa e podem ser direcionados pelo mediador por meio de pedidos de esclarecimento. Já os subtópicos que surgem quando o mediador passa a palavra para o reclamado são mais previsíveis. Trata-se de uma segunda versão da história, que pode aparecer juntamente com uma proposta de ressarcimento, ou com a negação de qualquer proposta e uma justificativa. O objetivo da audiência pode surgir como tópico, caso o reclamado não faça nenhuma proposta de acordo. Pequenas digressões, ou desvios do assunto principal, são possíveis em momentos finais da audiência ou quando, por alguma razão, um participante se ausenta e a tarefa de negociar é suspensa. Como rituais de fim de audiência, a mediadora tem a tarefa de escrever um termo de compromisso, que é assinado por reclamado e reclamante, contendo as decisões tomadas em audiência. Despedidas, tão comuns em conversa cotidiana, nem sempre aparecem, tendo em vista a “clave” de conflito e a falta de colaboração das partes para a resolução do problema.

4.1. Fase de relato

Na audiência de conciliação do Juizado, o relato do consumidor precede a justificativa ou o relato do reclamado, com algumas exceções (cerca de 20%) entre o total de quatorze audiências observadas. O reclamado, tipicamente, não interrompe durante a história do consumidor, mas o mediador pode interromper a qualquer momento para pedir esclarecimentos sobre os fatos. Assim, o mediador seleciona primeiramente o consumidor para relatar a história e, freqüentemente, pede detalhes dentro do tópico *História do Conflito*. O consumidor, por sua vez, dirige a palavra para aquele que o selecionou para a fala: o mediador.

Caso o consumidor ou o reclamado não obedeça à pré-alocação de seqüências tópicas, corre o risco de ser interrompido pelo mediador e voltar à etapa anterior, como no exemplo seguinte (linha 06):

Ex. 1: Audiência sobre reclamação de tratamento odontológico interrompido

01	Rui	O que a senhora quer dizer a RESPEITO?
02		(1.5)
03		Qual a sua pretensão:o, né?
04	Mariana	Ó, o que eu quero, é só que:: eles tira o aparelho e devolve o que eu já dei =
→ 05	Rui	=mas eu quero o seguinte, eu quero que a senhora <i>relate</i> >por gentileza< os fatos,
06		com brevidade, se possível, só para eu me <i>inteirar</i> , né?.. sobre o que aconteceu...
07		sendo possível vamos <i>tentar</i> aqui um <i>acordo</i> ..para resolver o problema, né?
08	Mariana	a empresa onde eu trabalho, fez um contrato com a Climex
09		.. aí nisso eles passaram pra gente uma carteirinha, que a gente tinha direito a:
10		odontologia.(...)
11		((17 linhas))
12		o Cristiano me examinou, riu na minha cara=
13	Rui	=/Cristiano é o segundo dentista?/
14	Mariana	é. riu na minha cara, chamou a dentista ao lado.. e falou que não pegaria o meu caso
15	Mariana	de forma alguma?....
16		((8 linhas))
17		“eu não vou pegar o seu caso”...
18		e aí nessa hora eu fiquei nervosa, com ele, e tal
19	Rui	Ou,seja, ele não continuaria o seu=
20	Mariana	=tratamento.
21	Rui	o tratamento

Logo no início da audiência, a consumidora Mariana enuncia imediatamente a sua proposta de ressarcimento, antes de ter relatado a história do conflito. O mediador Rui (linha 05), encadeando o seu turno

à resposta da consumidora, toma o turno e reformula a sua pergunta, explicitando de forma mais clara o pedido de relato. Ele se auto-seleciona como único ouvinte endereçado do relato (“para eu me inteirar”), fazendo da reclamada uma ouvinte por acaso. Ele também reafirma o objetivo interacional do encontro: entrar em concordância para resolver o problema (linha 07). Dessa forma, o mediador controla a audiência, sugerindo, primeiramente, o tópico de relato da história do conflito.

Quando um dos adversários na disputa tem, então, a palavra para contar a sua história, ele pode se auto-selecionar como próximo falante. O participante formula sua versão da história do conflito tendo como ouvinte endereçado o mediador (Rui), e responde a questões dentro de subtópicos escolhidos pelo mediador, com o objetivo de precisar o relato, como se a outra parte não estivesse presente.

Exceto quando os reclamados têm oportunidade de co-construírem a história que será a base de negociação da mediação, nas outras duas audiências, 80% dos turnos de ambos os adversários na disputa são dirigidos ao mediador. Esse direcionamento do tópico da conversa, bem como dos turnos dos adversários, é revelado também através do direcionamento do olhar, exclusivamente para o mediador. Às vezes, o clima da audiência é tão tenso que os adversários nem se cumprimentam no início, apresentando-se apenas ao mediador e assumindo uma postura de demonstração de indiferença com relação à presença do outro (notas de campo). Outra característica que revela o direcionamento do tópico e dos turnos de fala para o mediador, fazendo-o ser o único ouvinte endereçado, são os enunciados com verbos e pronomes em terceira pessoa para se referir ao adversário.

Entre as três audiências analisadas, em somente uma o reclamado relata a história juntamente com o consumidor, dando esclarecimentos (ex. 2, linhas 04, 10) e respostas mínimas (ex.2, linha 07), fazendo-se, desse modo, ouvinte endereçado do relato. Trata-se de um movimento cooperativo por parte do reclamado a fim de se resolver o problema, como poderemos verificar no próximo exemplo:

Ex. 2: Audiência sobre negociação de dívida de energia elétrica

- 01 Cristina (...) então eu gostaria que dona Eva começasse nos relatar o que que aconteceu?
 02 Eva é porque eu não tenho como pagar a conta de luz no momento é de duzentos e tantos
 03 reais. não sei se veio no xerox aí né?
 → 04 João duzentos e trinta e três reais=
 05 Eva =duzentos e trinta e três (riso).. eu tô com minha cabeça quente como é que eu vou
 06 pagar essa luz
 07 João /sei/
 08 Cristina é:: e já tá: já tá atrasada desde muito tem:po como que é?
 09 Eva Ta atrasada né?
 → 10 João é é-ela é referente ao mês de julho, e: até a presente data ela ainda não tinha sido
 paga
 11 Eva tem uma de cinquenta e cinco também junto
 → 12 João essa de cinquenta e cinco é do parcelamento, né?

Apesar de o código de defesa do consumidor afirmar que os consumidores têm o direito de parcelar dívidas que estão com dificuldade de quitar (artigo 42), esse tipo de reclamação, exposta no exemplo anterior, parece ter menor legitimidade no juizado do que os casos de provisão inadequada de produtos ou serviços. Nesses casos, a interferência do reclamado na co-construção da história do consumidor é permitida pelo mediador, dada a situação de vulnerabilidade dos consumidores.

4.2. Fase de negociação

Ao final do tópico *Relato do Consumidor* e depois do esclarecimento de algumas dúvidas, o mediador, nas três audiências analisadas, pergunta ao consumidor o que ele pretende e como quer que o problema seja resolvido. Desse modo, o mediador insere o tópico *Proposta de Resolução do Problema* e dá início à fase de negociação. Passa, então, a palavra ao reclamado, conforme pode ser ilustrado pelo exemplo a seguir:

Ex. 3: Audiência sobre reclamação de aparelho celular defeituoso

- 01 Cristina xô vê aqui. Então vamos ver o seguinte..
 02 o senho:r. entrou aqui no juizado pretendendo o quê?
 03 Flávio eu pretendo ou a devolução do meu dinheiro.. co:m a correção monetária, né? ou a
 04 troca do meu celular num aparelho que seja.. *bom*, né? (...)
 05 ((7 linhas))
 06 Cristina o que que:: quem poderia..
 → 07 a senhora gostaria de começar?

Observamos no excerto acima que, terminado o relato do consumidor, a mediadora (Cristina) anuncia e convida os participantes da audiência para a próxima fase do encontro: apresentação de propostas de negociação. Com a expressão “deixa eu ver aqui” e com o marcador conclusivo “então” (linha 01), ela explicita a sua organização da agenda de tarefas, marcando o fim e convidando o consumidor a iniciar um novo tópico, que seria a apresentação de uma primeira proposta.

A produção de respostas mínimas pelo mediador e não pelo adversário da disputa, conforme observamos em duas audiências, também indica que a fala está sendo direcionada ao mediador, como pode ser observado no exemplo a seguir:

Ex 4: Audiência sobre reclamação de aparelho de telefone celular com defeito

- 01 Flavio (...) eles não colocam as datas. Eles colocam a data de entrada e a da saída eles
 02 botam zero zero zero. eles não..
 → 03 Cristina ã?
 04 Flávio apresentam a data da entrega do telefone, né?
 → 05 Cristina sei

O mediador utiliza, então, respostas mínimas, perguntas e interrupções para controlar o tópico, fazendo com que os participantes da mediação entendam que ele deve ser o ouvinte endereçado dos turnos produzidos pelos adversários em uma disputa mediada.

4.3. Controle de tópico

A conversa cotidiana pressupõe direitos e obrigações igualitárias de participação na escolha do seu tópico. Tipicamente, os tópicos são oferecidos por um participante, aceitos ou rejeitados por outro, elaborados e re-elaborados no decorrer da conversa (Fairclough, 2001). Nas interações em contexto institucional, por sua vez, tópicos são introduzidos e mudados por um participante dominante, tal como o mediador em audiências de conciliação. Frequentemente, essas mudanças estão em conformidade com uma agenda ou uma rotina preestabelecida, que pode ou não estar clara no discurso. Determinar e policiar agendas são atividades importantes de controle interacional, através das quais um participante controla o início, o término e a estruturação de uma interação em episódios. Fazer perguntas é uma forma de sugerir tópicos de conversa. De modo semelhante, interrupções redirecionam o tópico, como veremos no exemplo a seguir:

Ex. 5: Audiência sobre reclamação de aparelho de telefone celular defeituoso

- | | | |
|------|----------|--|
| 01 | Maria | então essa parte assim: a-a-a empresa: entende essas coisas, né? |
| 02 | Cristina | Isso |
| 03 | Maria | De ter ido várias vezes |
| 04 | Cristina | /Lógico/ |
| 05 | Maria | e não ter ficado satisfeito com <i>serviço</i> ..então, no caso a gente poderia fazer a troca...agora. em termos. tem mais pedido, né? de-de-de= |
| 06 | | =primeiro vamos resolver um. A Blóquia se comprometeria a trocar o aparelho dele? |
| → 07 | Cristina | Sim. a gente poderia fazer uma troca. |
| 08 | Maria | poderia fazer uma troca |
| 09 | Cristina | Agora..esses outros pedidos... é-é= |
| 10 | Maria | =>pera aí< então vam-vamos ver em partes= |
| → 11 | Cristina | ã? |
| 12 | Maria | =porque às vezes a gente vai falando. |
| 13 | Cristina | /não, claro/ |
| 14 | Maria | é-é ela se compromete a trocar pro senhor...tá:? |
| 15 | Cristina | vai te dar um aparelho no::vo que não vai dar proble::ma |
| 16 | | em relação à garantia desse aparelho? que cê tá: trocando? |
| 17 | Flávio | |

Nesse exemplo, quando a reclamada Maria se mostra favorável a uma negociação, a mediadora (Cristina) se alinha com ela, apoiando a sua manifestação de concordância e compreensão (linhas 01-05). Entretanto, ao perceber que um tópico de discordância pode surgir (linha

06), a mediadora interrompe (linha 07), e retorna à negociação do subtópico de provável consenso, repetindo três vezes a proposta de ressarcimento da fábrica: “trocar o aparelho por um novo” (linhas 07,09 e 15). Na linha 10, mais uma vez, a reclamada tenta inserir a discussão do tópico de discordância (indenização por dano moral) com o marcador de oposição “agora” e a mediadora, novamente, não permite que esse assunto venha à tona (linha 11). Ela formula a proposta da reclamada (linhas 15-16), utilizando qualificações para o telefone a ser trocado como “novo” e “não vai dar problema”. Enfim, faz com que a proposta da reclamada pareça uma boa opção. Desse modo, a mediadora alinha-se à reclamada para fazer com que o consumidor aceite a proposta de troca do telefone e desista do seu pedido de indenização por dano moral. Nas linhas 16-17, o consumidor insere outro subtópico de negociação (a garantia) e o subtópico de pedido de indenização, que foi tirado de foco, é esquecido e abandonado.

4.4. A meta do encontro como tópico

A meta-fim do encontro aparece como tópico sempre proposto pelo mediador para definir a audiência, no início da sessão, ou toda vez que aparecer algum sinal de inflexibilidade das partes e conseqüente impasse na negociação. Assim, sempre que os mediadores têm oportunidade de definir a audiência de conciliação, eles o fazem enfatizando que é uma ocasião de negociar e conciliar. Uma definição de audiência de conciliação aparece mais freqüentemente no início do encontro (em duas das três audiências analisadas), como no exemplo a seguir:

Ex 6: Audiência de negociação de dívida de energia elétrica

- | | | |
|------|----------|---|
| 01 | Cristina | (...) conciliadora e mediadora? do <i>juizado</i> . mediadora é: um pouco diferente de conciliação, em que a gente já vem com um horário estipulado. é:: é correto. tivemos |
| 02 | | sorte que entramos no horário, né?.. então mas nós não temos hora para terminar: |
| 03 | | porque o nosso intuito é a gente chegar a um acordo. |
| → 04 | João | Certo |
| 05 | | e das duas partes saírem satisfeitas. |
| 06 | Cristina | então eu gostaria que dona Eva começasse nos relatar o que que aconteceu? |
| 07 | | |

Nessa audiência sobre a negociação de conta de energia elétrica, a mediadora Cristina define a ocasião tendo em vista o objetivo de fazer acordos, não importando o tempo que isso demore. Desse modo, os mediadores tentam enquadrar a situação e criar, nos adversários, expectativas de negociação favoráveis a uma concordância.

Em outros momentos, o tópico do acordo é inserido em uma tentativa de enquadrar a audiência em direção ao mandato institucional (Maynard, 1984). Um enquadre institucional teria como característica um alinhamento formal de seus participantes, em oposição a um enquadre de conversa cotidiana informal. Esse tipo de estratégia de re-enquadre emerge quando a discussão e a contestação parecem tomar um rumo direto e explícito. A fim de evitar que o evento de audiência de conciliação se transforme em ocasião informal de conflito direto, regido por emoções descontroladas que não são próprias de ocasiões formalizadas, o mediador tenta restabelecer um alinhamento formal e institucional entre reclamante e reclamada, como no exemplo a seguir:

Ex 7: Audiência sobre tratamento odontológico interrompido

- 01 Ivone >porque é o seguinte< ela quis jogar em cima da gente uma cirurgia... que... é..
 02 tem que fazer::
 03 [é um proble::ma!]
 04 Mariana [não quero jogar]na::o!
 05 Ivone /Então/ ela tem que fazer não tem nada a haver com o aparelho.... não foi aparelho
 06 que *causou*::... o problema dela. é problema de o::sso que tem de ser tira::do.. então
 07 ela queria que a gente assumi::sse essa cirurgi:a.. /nós não podemos assumir/=
 08 Mariana =não quis
 09 Rui mas ela não está falando isso
 10 Ivone não, eu estou falando. Quando. tentamos fazer o acordo com e::la,né? Então isso a
 11 gente não podi:a.. o problema do: dentista com ela foi e:sse porque ela queria jogar
 12 [isso/para ele/]
 → 13 Rui [>então.Tá< o::]lha..nós estamos aqui em audiência de conciliação..não é?..e:: diz a
 14 lei nesse momento. que as partes se aproximassem.. para que:: houvesse uma solução
 15 amigável.... viu?.. Vocês estão brigadas?
 16 M.e Iv. Nã::o.

Nessa audiência sobre a negociação de tratamento odontológico, após contestações sem mediação (linhas 04, 10), o mediador (Rui) define o encontro como uma ocasião institucional e regulada por lei, isto é, nega a possibilidade de conflito pessoal na audiência (linha 13-14). Nesse encontro, portanto, não é adequado um alinhamento pessoal e emocio-

nal das participantes. Esse tipo de alinhamento pessoal é também recusado pelas participantes do encontro ao negarem que estão “*brigadas*” (linha 16).

Nas audiências de conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo, parece ser recorrente que os participantes recusem certo envolvimento pessoal e emocional no conflito. Preferem tratar a situação como ocasião de negociação financeira. Nesse exemplo, o mediador é um advogado e usa de seus conhecimentos jurídicos para redirecionar a audiência, redefinindo-a. Assim, ele tenta coibir manifestações de sentimentos de agressividade e de adversidade durante essa ocasião social.

4.5. Possíveis digressões

Essa organização da audiência de conciliação, demonstrada anteriormente, é bastante recorrente, mas isso não significa que o mediador consiga controlar, durante toda a audiência, os tópicos e o formato dos turnos. Digressões, isto é, desvios da agenda de tarefas do mediador por meio de aparecimento de tópicos que não são relevantes para a negociação em audiência, são perfeitamente possíveis de aparecer. Entretanto, essas digressões não surgem a qualquer momento. Há alguns momentos que são mais propícios para o surgimento de digressões. Terminada a fase de negociação, o mediador suspende a tarefa de mediar, possibilitando, então, a livre circulação de tópicos sugeridos pelos participantes. Nos momentos finais da audiência, o mediador se concentra na tarefa de preencher um termo de compromisso e suspende a sua tarefa de controlar tópicos e turnos de fala. Em outros momentos, nos quais o controle do mediador também é suspenso, podem surgir tópicos livres. Assim, por exemplo, quando um reclamado sai para dar um telefonema para um membro superior da empresa, a fim de conseguir uma autorização para uma determinada proposta, tópicos livres podem surgir. Geralmente, são os advogados que conversam entre si. As digressões em relação ao tópico de negociação são mais comuns e possíveis quando a “clave” na qual ocorre a audiência é amistosa, usando a metáfora de Goffman (1974). Essa metáfora musical inclui os ali-

nhamentos e os enquadres dos participantes. Vejamos o exemplo de uma digressão que ocorre em final de audiência:

Ex. 8: Audiência sobre reclamação de telefone celular defeituoso

01		(4.5)
02	Maria	gente! [aqui tá quente]
03	Antônio	[Ta quente dema]is aqui] ((rindo))=
04	Flávio	[/a hora que sai tava frio/] =
05	Cristina	= eu tava de blusa de lã lá fora
06	Roberto	mas tá frio lá fora
07		(9.0)
08	Cristina	qual é o telefone do senhor?
09	Flávio	nove, três, um, meia, quatro, quatro, três, oito.
10		tem um residencial?
11	Cristina	ã?
12	Flávio	quatro, quatro, dois, dois, um, cinco, zero
13		(14.0) ((anotação dos dados))
14	Cristina	qual que é o nome do senhor? ((anotando os dados))
15	Roberto	Roberto Soares Carvalho

No trecho acima, é importante observar duas características dessa digressão. Primeiramente, uma pausa bem longa de quatro segundos e meio sinaliza que o controle de tópicos e de turnos foi suspenso (linha 01). Assim, qualquer um dos participantes do encontro pode se auto-selecionar para iniciar a fala e sugerir um tópico que não sofra as intervenções do membro institucionalizado que, por sua vez, suspendeu temporariamente a sua tarefa. Uma outra pausa de nove segundos, maior que a anterior, indica que a digressão chegou ao fim (linha 07) e a mediadora retoma a palavra e dá continuidade à tarefa de conduzir a audiência, colhendo informações para o preenchimento do termo de compromisso (linhas 08-15). Uma segunda característica interessante é o conteúdo do tópico selecionado. Escolhe-se falar do tempo, isto é, um tópico que não coloca em risco nenhuma das faces (Goffman, 1980) dos participantes da audiência e que é neutro em relação a qualquer divergência ocorrida na interação.

5. Considerações finais

A análise da organização interacional de audiências de conciliação mostra que os direitos e deveres de participação, incluindo o direito de escolher tópicos para discussão em audiências de conciliação, são assimétricos. Os tópicos a serem discutidos, bem como os papéis dos participantes na interação, são definidos institucionalmente por meio de certos procedimentos desempenhados pelo membro representante da instituição: o mediador. O controle de tópicos tem como resultado a restrição das probabilidades de apresentação de acusações e réplicas diretas e adjacentes e, conseqüentemente, pode aumentar a chance de o mediador cumprir a sua tarefa institucional de conseguir a conciliação entre partes em conflito. Desse modo, os participantes de uma mediação negociam através de uma terceira parte que enfatiza a cooperação e o compromisso, tirando de foco os tópicos divergentes. Os mediadores controlam os tópicos das audiências, solicitando histórias detalhadas dos participantes e coordenando a discussão. Posteriormente, eles implementam o processo de negociação, inserindo o tópico *Propostas de Resolução de Problema*”.

À medida que o reclamante faz o seu relato, o mediador faz perguntas do tipo QU, que têm a função pragmática de buscar informações e esclarecimentos, e perguntas do tipo sim/não, com a função de pedir confirmação. Essas perguntas co-constroem a história do consumidor, destacando pontos importantes, por meio da insistência em determinados tópicos que são usados na fase de negociação como argumentos favoráveis ao acordo. No processo de negociação, o mediador conduz à mudança de tópico quando prevê que um assunto vai gerar impasse, faz propostas e pede comprometimento com a proposta acertada em audiência. Nota-se que o mediador tenta influenciar as partes à negociação a fim de obter o acordo. O controle de tópico se manifesta, portanto, como a principal estratégia para alcançar esse objetivo institucional de re-definir a situação de conflito em conciliação.

Recebido em: 11/2007; Aceito em: 12/2007.

Referências Bibliográficas

- ATKINSON, J.M. & DREW, P. 1979 *Order in court: the organization of verbal interaction in judicial settings*. Macmillan Press.
- BERNARDO, S. 2000 Episódio e evento na organização tópica da conversa informal. *Revista Philologus*, **6.18**: 117-133.
- BOMFIM, B.C. (org.) 1994 *Código de defesa do consumidor*. Destaque.
- BROWN, G. & YULE, G. 1983 *Discourse analysis*. Cambridge University Press.
- CARNEIRO, A.G. 2002 *Audiência de instrução e julgamento e audiências preliminares*. Forense.
- DREW, P. & HERITAGE, J. 1992 Analyzing talk at work: an introduction. IN: P. DREW & J. HERITAGE (eds.) *Talk: interaction in institutional settings*. Cambridge University Press.
- FAIRCLOUGH, N. 2001 *Discurso e mudança social*. Trad. Izabel Magalhães. UnB.
- FÁVERO, L.L.; ANDRADE, M.L.C.V. & AQUINO, Z.G.O. 2005 O tópico discursivo. IN: L.L. FÁVERO; M.L.C.V ANDRADE & Z.G.O. AQUINO *Oralidade e escrita: perspectivas para o ensino de língua materna..* Cortez.
- GARCIA, A. 1991 Dispute resolution without disputing: how the interactional organization of mediation hearings minimizes argument. *American Sociological Review*, **56**: 818-835.
- GOFFMAN, E. 1974 *Frame analysis*. Harper & Row.
- _____ 1980 A elaboração da face. IN: S. FIGUEIRA (org.) *Psicanálise e ciências sociais*. Francisco Alves.
- _____ 1981 Replies and responses. IN: E. GOFFMAN. *Forms of talk*. University of Pennsylvania Press.
- GORSKI, E. M. 1993 Iconicidade e topicidade no discurso narrativo. IN: S. VOTRE (org.) *Iconicidade – Funcionalismo em Lingüística*. UFRJ/ Faculdade de Letras.
- JUBRAN, C.C.A.S.; URBANO, H.; KOCH, I.G.V.; FÁVERO, L.L.; MARCUSCHI, L.A.; SILVA, M.C.P.S.; SANTOS, M.C.O.T.; ANDRADE, M.L.V.; RISSO, M.S.; AQUINO, Z.G.O. 1993. Organização tópica da conversação. IN: R. ILARI (org.) *Gramática do português falado Vol. II: níveis de análise lingüística*. UNICAMP.

- MAYNARD, D.W. 1984 *Inside plea bargaining: the language of negotiation*. Plenum.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.A. & JEFFERSON, G. 1974 A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, **50**: 696-735.
- SILVEIRA, S.B. 2000 Ações tópicas e papéis discursivos em entrevistas de emprego. *Revista Veredas*, **4.1**: 79-89.

Wânia T. Ladeira graduated in Letras at Federal University of Viçosa in 1995. In 2000 she concluded her master degree and in 2005 her PhD at Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. She studied mediation in conciliation hearings in her thesis. wania.ladeira@ufv.br