

INTERAÇÃO DE FALA EM SITUAÇÃO DE CONFLITO: PAPÉIS INTERACIONAIS DO(A) MEDIADOR(A) EM UMA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO NO PROCON

Sonia Bittencourt SILVEIRA (Universidade Federal de Juiz de Fora)
Paulo Cortes GAGO (Universidade Federal de Juiz de Fora)

ABSTRACT: This paper focuses on three interactional roles enacted by the mediator in a Confrontation Session at Procon: 1) the orchestrator; 2) the expert; and 3) the negotiator. Analysis is based on a case study, following the Interactional Sociolinguistics and Conversation Analysis approaches to discourse.

KEYWORDS: Discourse; Procon; Mediation; Interactional Roles.

Introdução

Desde os anos 80, a mediação constitui forma alternativa de resolução de conflitos. Atualmente, é um dos principais procedimentos para se lidar com disputas interpessoais, organizacionais e comunitárias (Folger & Jones; 1994; Firth, 1995). Destaca-se o papel do(a) mediador(a), cuja atuação se verifica em ampla gama de contextos situacionais e institucionais. Seu papel é central na geração de idéias e manipulação dos enquadres da situação, para que as partes em conflito possam ser demovidas de suas posições iniciais antagônicas e cheguem a um acordo mútuo satisfatório (Karambaya & Brett, 1994).

Em contextos institucionais, as estratégias e procedimentos utilizados na resolução de conflitos estão sujeitos a variações, em função do maior ou menor grau de formalidade, diferenças de procedimentos a serem seguidos, questões de poder e autoridade associados aos papéis dos participantes e diferenças na organização interacional do evento. Na perspectiva interacional, interessa analisar como os conflitos são socialmente criados e interativamente gerenciados, em um dado contexto sociocultural.

O PROCON, por ser uma instância de defesa do consumidor, coloca para o(a) mediador(a) uma injunção paradoxal de exercício de seu

papel: por um lado, deve ser neutro para promover a negociação; por outro lado, deve defender o consumidor, já que é seu representante.

Tendo em vista esse cenário, nos centraremos na noção de *papel interacional* e *alinhamento* (Goffman, 1961; 1981), a partir das quais levantamos duas questões, que orientarão nosso olhar sobre a mediação: 1- Quais os principais papéis e alinhamentos a que recorrem os mediadores para exercerem sua atividade no PROCON? 2- De que forma esse papéis e alinhamentos são estabelecidos e legitimados no contexto de audiências de conciliação?

Na tentativa de responder a essas questões, focalizamos os processos pelos quais os mediadores sinalizam seus papéis interacionais e alinhamentos e, através disso, suas definições da situação. Mostraremos 3 desses papéis, consideramos centrais, numa perspectiva teórico-metodológica em Sociolinguística Interacional e Análise da Conversa Etnometodológica.

1. Mediação e PROCON

A mediação é um *tipo de atividade* (Levinson 1979) que envolve um conjunto específico de práticas sócio-discursivas, exercidas pelo(a) mediador(a). No estudo de seu papel como parte intermediária, uma das vertentes tem sido focar o tipo de controle/intervenção que exerce na mediação; outra tem investigado o processo, destacando a influência da mediação sobre a substância, conteúdo e resultados do encontro (Maley, 1995).

O PROCON foi criado no Brasil pela Lei Federal nº 8.078, de setembro de 1990, com o fim de regular as relações de consumo entre fornecedores de bens e serviços e consumidores. Sua base legal é o *Código de Defesa do Consumidor*, que é constantemente revisto e ampliado. Quando o órgão não consegue sanar o problema de um consumidor de forma mais simples (com um telefonema, por exemplo), convida a parte a que se dirige a reclamação do consumidor para um encontro face a face entre ambos – a audiência de conciliação.

Nas audiências de conciliação, o elemento constitutivo principal é o conflito de interesses entre as partes. O reclamado geralmente precisa apresentar provas ou evidências, que mostrem ser ilegítima a reclamação de que é alvo. Cabe-lhe, pois, o “ônus da prova”. O reclamante, contudo, não tem seus direitos assegurados *a priori*. Ao fazer sua reclamação junto

ao PROCON, precisa mostrar ser sua reivindicação justa e passível de reparo.

O(a) mediador(a), como representante do PROCON, deve assegurar às partes a oportunidade de apresentarem e debaterem suas diferentes versões sobre os fatos que deram origem à reclamação. Espera-se que alguma forma de acordo seja negociada. O meio para tal é a conversa.

Silveira (2001) define 3 fases para as audiências de conciliação: (1) uma **primeira**, em que as partes relatam suas diferentes versões dos fatos; (b) uma **segunda**, em que se cria espaço para o confronto de posições, e o mediador procura incentivar a negociação de um acordo, via veiculação de idéias, sugestões e propostas; (c) uma **terceira**, em que se encerra a audiência, com ou sem acordo. Estas fases não são estanques; podendo-se sobrepor umas às outras.

2. Alinhamentos, enquadres e papéis discursivos

Os alinhamentos ou *footings* representam a atitude ou postura que os participantes assumem, simultaneamente, em relação 1) uns aos outros, 2) ao conteúdo de suas falas e 3) ao evento social em que se encontram engajados (Goffman, 1981). Eles sinalizam também a interpretação dos participantes acerca de que atividade encontra-se em andamento, ou seja, os *enquadres* em operação em um dado momento da interação. Por exemplo, se uma fala é conversa séria ou brincadeira; se o que está ocorrendo é uma encenação de uma briga ou a própria briga. Os alinhamentos definem, assim, a situação social. Em sua contra-face cognitiva, os enquadres mobilizam nos participantes *conhecimentos* e *expectativas* acerca de pessoas, eventos e cenários presentes no mundo, o que tem sido definido como *esquemas de conhecimento* (Tannen & Wallerstein, 1998), ou como *pressuposições contextuais* (Gumperz, 1982).

Entendemos por *papel discursivo* “a resposta típica de indivíduos em uma dada posição” (Goffman, 1961, p. 93) ou “padrões estandardizados de comportamento” (Katz & Kahn, 1966, In Karambayya & Brett, 1994, p. 186). Nessa acepção, papéis estão associados a ações de indivíduos em determinadas posições, que são julgadas em função de um padrão de normatividade, dentro do estoque social de conhecimento de ações possíveis para os indivíduos nessa posição. Desta forma, os alinhamentos imbricam-se com os papéis, pois são aqueles que

sinalizarão um determinado papel discursivo em questão, em um dado momento da interação.

Apesar de essa definição parecer privilegiar uma noção estática de papel, como algo pré-dado aos encontros sociais, enfatizamos ser sua natureza eminentemente dinâmica: eles efetua-se in lócus no discurso e na situação de interação com os demais indivíduos, como algo contingente, i.e., fruto de ação coletiva e inter-individual, pois depende da ratificação do outro, em processo de negociação. Nesta medida, além de situacional, o papel é também uma co-construção, termo que designa postura largamente adotada na contemporaneidade nas Humanidades para a construção de significados no mundo social (Jacoby & Ochs, 1995).

Uma outra maneira de falarmos dos papéis é através das imagens do self projetadas nos encontros, que são parte de nossa identidade global (Goffman, 1974). Útil é a distinção de Zimmerman entre uma *identidade discursiva* e uma *identidade situada*. A primeira “põe em jogo componentes relevantes da maquinaria conversacional” (1998, p. 88), em engajamento em atividades seqüencialmente organizadas, tais como a identidade de *falante corrente*, *próximo falante*, *ouvinte de uma estória*, etc. A segunda está ligada à agenda pertinente de tarefas dos participantes e expressa as habilidades e conhecimento relevantes, que lhes permitem realizar os vários projetos interacionais de forma ordenada e significativa. Por exemplo, a identidade situada de *reclamante*, *professor*, *atendente*, etc. Por serem dinâmicas, as identidades situadas podem co-existir simultaneamente: um participante pode, ao mesmo tempo, reivindicar a identidade de pai de família e de trabalhador honesto num mesmo turno de fala (e numa mesma elocução), por exemplo.

Portanto, veremos como os papéis discursivos do(a) mediador(a) são mobilizados e negociados no nível micro local do discurso pelos participantes e sua importância para o que dizem e fazem na interação.

3. Os dados

Iluminamos nossa discussão com três exemplos, extraídos de uma audiência de conciliação, denominada de *OK Veículos*, gravada em áudio, em dezembro de 2000, em uma cidade de Minas Gerais. A conversa ocorre nas duas primeiras fases da audiência. O objeto de disputa concerne a *garantia* de um carro usado, comprado por José (reclamante) há dois meses, na loja de Lucas (reclamado), que tem

apresentando sistematicamente problemas elétricos e mecânicos, desde sua compra. No papel institucional de mediadora participam Marta (uma estagiária de Direito de uma faculdade local), que conduz o início do encontro), e Tereza (advogada do PROCON), que entra em cena depois.

Sobre a garantia, o Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu Art. 26, que “o direito a reclamar por defeitos visíveis ou facilmente observados cessa em 90 dias no caso do fornecimento de serviços e bens duráveis. Se o vício for oculto, a garantia começa, quando o vício torna-se aparente”. Ou seja, a garantia legal é de 90 dias.

Nosso estudo encontra ressonância no corpus de Audiências de Conciliação que integra o projeto “Interações de fala em contextos institucionais”, coordenado pela primeira autora, na UFJF. A transcrição segue os princípios da Análise da Conversa (Sacks, Schegloff, Jefferson, 1974), que ressalta o tratamento seqüencial do discurso oral, através das noções de turno de fala e de seqüências de turnos. Os segmentos discursivos analisados procuram mostrar ações em trajetória seqüencial.

4. O papel de orquestrador

O papel de orquestrador é exercido, principalmente, pelo gerenciamento da alocação de turnos e controle sobre a estrutura de participação, como podemos ver no exemplo abaixo, extraído da primeira fase (fase de relato).

- 01 **Lucas:** agor[a↓ a r e]clamação
02 **Marta:** [>>°°humhu-°°<<]
03 **Lucas:** >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou partir de um
04 princípio.
: ((supressas as linhas 05-09))
10 **Lucas:** =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico.
11 voltou dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5)
12 manda-mos arrumar. (0.5) ele passou o final de
13 semana com o carro. (1.0) num- num- não no
14 domingo, [(.) >lá]
15 **Marta:** [↑uhum.]
16 **Lucas:** = na na< nu sábado (num sei) na segunda-feira, >ele=
17 ligou dizendo que não queria< o carro.

- 18 **José:** na[o.
 19 **Lucas:** [então tudo ↑bem.=
 20 **José:** =tá errado.
 21 **Lucas:** deixa eu contar a his [to[ria. depois cê fã:la.]
 22 **José:** [na[o,
 23 **Marta:** [deixa [o- deixa- ele] depois-
 24 **José:** [tá. então tá] bom.
 25 (.)
 26 **Lucas:** depois [ce fala. >senão nó- nós]=
 27 **Marta** [passa a palavra pra]=
 28 **Lucas** =[() vamos (começar) discu]tir<=
 29 **Marta:** =[você.=<não, péra aí<.]
 30 **Lucas:** =>uma [c o i s a] que não vai ter nad-<=
 31 **José:** [então ta:.]

Lucas (o reclamado) exerce o papel discursivo de produtor de um relato e projeta, simultaneamente, Marta (a mediadora) no papel de recipiente do relato, uma vez que dirige seu discurso a ela, e José (o reclamante) como recipiente não-endereçado, pois refere-se a ele em terceira pessoa (“a r e]clamação >que ele tá< faze:ndo,“, linhas 01 e 03). Esses papéis são ratificados por Marta, quando produz continuadores ([↑uhum.], linha 15, e linhas 2, 5 e 09), um sinal de reconhecimento de que um turno mais extenso de fala está em andamento, e por José, que mantém-se em silêncio, até o final da linha 17.

O papel de orquestrador é deflagrado pela ação de contestação de José, nas linhas 18 e 20, quando a mediadora, em sobreposição à contestação de Lucas (“deixa eu contar a his [to[ria. depois cê fala?,]”, linha 21), que invoca a regra “um de cada vez” em sua fala, tenta regulamentar as chances de participação na interação (“[deixa [o- deixa] ele-] depois- [passa a palavra pra]=[você.=<não, péra aí<.]”, linhas 23, 27, e 29), impedindo que José se manifeste agora, cuja participação, neste momento, é considerada uma violação ao direito de fala do outro. De fato, é comum na situação de mediação que se evite o confronto direto, o que pode ser feito, como no caso aqui, pela não-legitimação da realização do par adjacente acusação-refutação (cf. Garcia 1991). Marta tenta evitar que a segunda parte do par se desenvolva.

Ao fazê-lo, a mediadora se alinha com uma importante dimensão da mediação, que é a da correção ou justiça (cf. Tracy & Spradlin, 1994), segundo a qual, deve-se garantir às partes o espaço para que apresentem

seus diferentes pontos de vista. O “orquestrador(a) posiciona-se como um “árbitro” de um jogo de futebol, sinalizando as regras interacionais em curso.

5. O papel de expert

Investidos desse papel, os (a) mediadores (as) procuram exercer controle sobre a interação, principalmente, através da prestação de informações de natureza legal, esclarecendo e avaliando pontualmente em que medida o Código de Defesa do Consumidor se aplica às questões em pauta. Esta prática discursiva se articula com um dos atributos reivindicados pelos(as) mediadores(as) - o de “expert”, aquele(a) que conhece a lei e utiliza esta competência para avaliar/julgar a pertinência da reclamação e a necessidade, ou não, de reparação da mesma pelo(a) reclamado(a). Podemos ver isso na atuação da segunda mediadora, Tereza, no fragmento abaixo:

- 01 Tereza:** 90 dias (cobre) tudo. não é só motor e caixa. 90 dias é
02 garantia legal, não é garantia que VOCÊS estão
03 dando, é garantia que a LEI dá, tá:?
04 Lucas: não, mas a garantia que a gente dá, é a garantia de
05 motor e caixa ().
06 Tereza: a garantia que VOCÊS podem dar é além dos 90 dias,
07 90 dias quem dá é a lei. mesmo se você não desse
08 garantia nenhuma.
09 Lucas: a lei já dá.

Tereza reivindica explicitamente o alinhamento de “expert” no tema *garantia*, entre as linhas 1-3 (“não é garantia que VOCÊS estão dando, é garantia que a LEI dá, tá:?”), o que é inicialmente contestado por Lucas, nas linhas 04-05 (“não, mas a garantia que a gente dá, é a garantia de motor e caixa), que constrói um turno de discordância. Porém, em virtude de da reafirmação de Tereza do papel de conhecedora dos fatos sobre *garantia*, entre as linhas 06-08, Lucas reposiciona-se, na linha 09, passando de contestador da informação recebida para colaborador na construção lingüística do turno da mediadora em construção (“mesmo se

“você não desse garantia nenhuma.” [Tereza, linhas 07-08], “a lei já dá.” [Lucas, linha 09]).

6. O papel de negociador

O papel de negociador é central, pois é dele que deriva a possibilidade de construção de um acordo, meta principal da atividade de mediação. O mediador atua fundamentalmente como gerador de idéias e incentivador de propostas que visem à resolução do conflito, conforme exemplo abaixo, na fala de Marta, entre as linhas 07 e 12:

- 01 **Lucas:** [(i s s o aí o mecânico] teria que ter olhado.=
02 **José:** =tem coisa aqui que tem-
03 **Lucas** hh hum!
04 **José:** com certeza. que num::- é parte não. mas pe- a maioria
05 é:- (.) com cer-teza, [(sim.) [mas (vai) (checar).]
06 **Marta:** [e n t ã o v a m o s fazer] o::
07 seguinte, (.) é:: lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.)
08 do que você pode pagar aqui pra ele, depois se- você
09 vai apresen- acrescentar a sua contrapro[po-
10 **José:** [já paguei
11 trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o
12 carro ainda não [ta:: ó-)]

A tentativa de negociação ocorre, quando a mediadora solicita ao reclamado que apresente uma proposta, nas linhas 07-10 (“apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapro[po-”), cuja parte final é sobreposta pelo reclamante, que inicia a contabilizar seus gastos (linhas 10-12). Seu pedido de sugestão de proposta a Lucas já revela o modelo clássico de negociação, em que as duas partes perdem um pouco para que possam ambas ganhar com o acordo. Marta não formula que Lucas deverá pagar por *todos* os gastos, mas sim o que “pode pagar” (linha 08).

Concomitante com o papel de negociadora, observa-se no segmento a superposição do papel de orquestradora, quando propõe ordenamento de falantes nos lances da negociação: primeiramente deve o

reclamado fazer sua proposta e “depois” o reclamante “acrescentar a sua contraproposta”. Isso faz parte de um jogo estratégico de negociação, que coloca aquele que revela sua proposta em desvantagem em relação ao outro, que conhecerá primeiro “as cartas” de seu adversário para reivindicar um lance mais alto na contraproposta. Então, a mediadora alinha-se ao mesmo tempo pró-consumidor e pró-reclamante, quando atua como negociadora.

7. Considerações finais

Os alinhamentos e papéis dos participantes nos fornecem subsídios suficientes para olharmos, a partir do mundo micro da interação social, para questões maiores de natureza institucional. O estudo dos papéis discursivos e situados do(a) mediador(a) aponta para três incumbências centrais na atividade de mediação, no contexto do PROCON: 1) assegurar às partes que sua vez de colocar sua versão, de forma ordenada e com o menor impedimento possível da outra parte (o papel de orquestrador); 2) fornecer informações de natureza legal sobre o Código de Defesa do Consumidor (o papel de expert); e 3) tentar demover as partes de suas posições antagônicas para que se empenhem em tentar um acordo (o papel de negociador). Assim, reitera-se a visão Etnometodológica de que a estrutura social não é algo situado somente no universo macrosocial, mas é também algo realizado nas práticas cotidianas de pessoas reais, inseridas em cenários sociais concretos de interação social face a face.

Em termos das categorias de identidade postuladas por Zimmerman (1998), poderíamos situar o papel de orquestrador(a) como um *papel discursivo*, visto que se faz principalmente pelo exercício de controle sobre o sistema de turnos.; os demais papéis seriam *identidades situadas.*, por lidarem mais substancialmente com as questões associadas à agenda de tarefas do encontro.

A perspectiva interacional evidencia o dinamismo das identidades, apontado na literatura, pois um mesmo papel – o de mediadora – é exercido de maneira diversificada, de acordo com os problemas locais. Outro aspecto do dinamismo é a superposição de papéis, como no caso o de negociador(a) e orquestrador(a), que ocorreram em um mesmo turno de fala.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FIRTH, A. (Eds.) *The discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. Oxford: Elsevier Science, 1995.
- FOLGER, P. F. & JONES, S. T. (Eds.). *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*. London: Sage Publications, 1994.
- GARCIA, A. Dispute resolution without disputing: How the interactional organization of mediation hearings minimizes argument. *American Sociological Review*, v. 56, p. 818-835, 1991.
- GOFFMAN, E. *Encounters: two studies in the sociology of interaction*. Indiana: The Bobbs-Merrill Co. Inc., 1961.
- _____. *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.
- _____. *Frame Analysis*. N. York: Arper & Row, 1974.
- GUMPERZ, J. J. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
- JACOBY, S. & OCHS, E. Co-construction: an introduction. In: S. JACOBY & E. OCHS. Co-construcion (Special Issue). *Research on Language and Social Interaction*, vol. 28 (3), 1995.
- KARAMBAYYA, R. & BRETT, J. M. Managerial Third Parties: Intervention Strategies, Processes and Consequences. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*. Thousand Oaks, C.A.: Sage Publications, 1994.
- LEVINSON, S. A Activity types and Language. *Linguistics* 17, p. 365-99, 1979.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A. & JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, 50 (4), p. 696-735, 1974.
- SILVEIRA, S.B. Mediation strategies in institutional confrontation setting. *International Conference on "Discourse, Communication and the Enterprise"*, Universidade de Lisboa, Portugal, 2001.
- TANNEN, D. & WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: Ribeiro, B. T. e Garcez, P. M. (Orgs.) *Sociolinguística Interacional*. Porto Alegre: AGE, p.120-41, 1998[1987].
- ZIMMERMAN, D. H. Identity, context and Interaction. In: ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S. *Identities in Talk*. London: SAGE Publications, 1998, p.87-107.