

### 3.

## PRESSUPOSTOS METODOLÓGICOS

Barbara Johnstone (2000) sustenta que (i) o desenvolvimento de questões de pesquisa, (ii) a definição dos métodos pesquisa de campo e (iii) a escolha dos métodos de análise constituem fases preliminares ao ato de escrever uma dissertação. Seguindo essa orientação, apresentamos as questões e os objetivos que regem o nosso trabalho. A seguir, os métodos de pesquisa de campo, que foram a observação participante com o seu típico caderno de notas, e a gravação de fala com os seus métodos de transcrição de dados. Por fim, expomos o método de análise de dados, juntamente com alguns pressupostos metodológicos e teóricos que orientam a análise.

### 3.1.

#### Questões e Objetivos de Pesquisa

A investigação acerca da dinâmica e das práticas institucionais tem se tornado um tópico central nos Estudos de Linguagem e nas Ciências Sociais. Esses estudos partem da hipótese fecunda de que as instituições são centrais na produção e na continuidade da ordem social, e que as variações nos contextos institucionais produzem diferentes dinâmicas interacionais.

Partindo desse mesmo ponto de vista, realizamos um estudo empírico de um contexto institucional particular: as audiências de conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo de Belo Horizonte. Essas audiências representam tentativas preliminares de resolução de disputas acerca de serviços e produtos,

envolvendo empresas e consumidores. Sua dinâmica consiste, fundamentalmente, de negociação entre as partes, induzida por um mediador. Desejamos compreender, assim, como o mediador conduz a mediação, qual o seu papel e a sua influência no processo de negociação.

Para análise dessa problemática estamos nos apoiando em teorias de fala-em-interação em contexto institucional, cuja linhagem pertence à Análise da Conversa. Essa última corrente teórica, de modo semelhante à etnometodologia, argumenta que, através do estudo das práticas cotidianas, é possível entender como os atores sociais reconhecem, produzem e reproduzem a ação e a estrutura social (Heritage, 1984; Boden e Zimmerman, 1991). O trabalho de Sarangi e Slembrouck (1996), sobre burocracias e controle social, é um bom exemplo desse tipo de análise das práticas comunicativas em ambientes institucionais. Esses pesquisadores mostraram, através da análise da fala-em-interação em contexto institucional, como o controle social é exercido diariamente na nossa vida cotidiana em instituições burocráticas, e como todos os participantes contribuem para a manutenção da ordem e da recorrência das práticas institucionais. Nessa perspectiva, o registro e a análise de práticas comunicativas tornam-se técnicas de pesquisa fundamentais.

Considerando as audiências de conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo como uma arena particular na qual os participantes da interação elaboram e negociam a ordem social, procuramos destacar como o mediador exerce um papel central na definição da situação de negociação nessas audiências.

Os Juizados Especiais, dentre eles os Juizados de Relações de Consumo, consistem em uma inovação fundamental na cultura jurídica brasileira. Eles têm permitido um acesso menos assimétrico aos procedimentos judiciais, fazendo valer direitos de cidadania a uma parcela mais ampla da população. Esses Juizados representam um papel fundamental na construção de uma sociedade mais equitativa e justa, na qual imperem os direitos dos cidadãos e não o poder arbitrário de quem tem maior força econômica (Carneiro, 2002).

Os estudos sobre interações em contextos judiciais têm se concentrado em processos criminais, onde a questão central é o julgamento e a arbitragem (Philips,

1990)(Drew,1992)(Matoesian, 2001). Entretanto, em sistemas judiciários de vários países existem arenas nas quais, de modo formal ou informal, a negociação é possível e mesmo desejável (Maynard, 1984). O que é específico das audiências de conciliação do Juizado de Relações de Consumo é o papel central do mediador na negociação. Dado que o mediador não conta com o poder de arbitragem (como um juiz), ele depende exclusivamente de suas capacidades comunicativas para influenciar os resultados. Esse contexto institucional conforma uma arena interacional com características muito particulares. O que nos leva a perguntar:

- (i) Como o mandato institucional define a organização interacional de uma audiência de conciliação?
- (ii) Como o papel do mediador se manifesta e influencia os processos de construção da história do conflito e da negociação?

A partir dessas questões, pretendemos (i) Descrever a organização interacional a partir da análise da estrutura de participação e formato de produção de uma audiência de conciliação; (ii) Definir o papel do mediador no formato de produção e na estrutura de participação, observando (a) como ele conduz a audiência e (b) quais as atividades de fala que realiza; (iii) Explicitar quais estratégias lingüísticas e discursivas ele utiliza para executar a sua tarefa institucional de conseguir acordo entre as partes divergentes. O objetivo maior da pesquisa é contribuir para a construção do conhecimento sobre papel discursivo de mediador e as relações desse papel com as práticas judiciais.

### **3.2.**

#### **Métodos de Pesquisa de Campo**

As técnicas de pesquisa de campo utilizadas em nossa investigação foram a observação participante e a gravação de conversa. No que se segue, discutimos

brevemente as virtudes e limitações dos métodos de observação participante e da etnografia. Em seguida, descrevemos a nossa entrada no campo de pesquisa e os problemas de influência do pesquisador na conduta dos observados. Por fim, apresentamos a nossa amostra e expomos alguns preceitos da técnica de gravação e transcrição de dados.

### 3.2.1.

#### **A Etnografia e a Observação Participante**

A pesquisa qualitativa em Sociolinguística utiliza como principais métodos a Etnografia e a Análise da Conversa. De modo simplificado, pode-se dizer que a unidade de análise dos estudos etnográficos é o estudo da cultura, enquanto a Análise da Conversa toma como objeto central a análise o uso da linguagem. É possível estudar linguagem ou texto sem estudar cultura, como faz a Análise da Conversa, baseada na crença de que as pessoas elaboram o conhecimento de que precisam para interpretar o mundo no processo de interação. Portanto, não haveria necessidade de estudar o contexto geral, mas somente o contexto imediato de interação (Johnstone, 2000). Entretanto, muitos sociolinguistas acreditam que os falantes trazem para a interação social expectativas, crenças e normas previamente formadas. Desse modo, eles têm utilizado informações de aspectos culturais para analisar o discurso. Por isso o método de observação participante tem sido importante no trabalho de Sociolinguística Interacional.

A observação participante, segundo Haguette (1992), é uma técnica de coleta de dados pouco formalizada e de menor rigidez que as técnicas de *survey*. Esse método tem origem na Antropologia, a partir dos estudos de Malinowski, e, na Sociologia, a partir da chamada Escola de Chicago. A Sociologia Interacionista

utiliza a observação participante para compreender “*os sentidos, as definições e as ações*” que os indivíduos e grupos elaboram no dia-a-dia, durante processos de interação simbólica (Blumer, 1969).

A observação participante, segundo Johnstone (2000, p.81-82), é a principal técnica da Etnografia, através da qual os pesquisadores “tentam registrar e compreender os pressupostos tácitos do senso comum do grupo que estão estudando”. A etnografia é baseada no postulado de que os seres humanos esforçam-se para estabelecer conexões de significado e atribuições de sentido a objetos, pessoas e eventos, de modo que, para descrever adequadamente o comportamento humano, deve-se incorporar os modos pelos quais esse comportamento pode ser interpretável como ação significativa. Os etnógrafos estariam interessados em aprender o significado de objetos, pessoas e eventos em diferentes situações, papéis, grupos ou sociedades. O meio de se fazer isso seria tentar interpretar ações e mundo do mesmo modo que os “nativos” a interpretariam, isto é, o grupo pesquisado. Etnógrafos fazem inferências sobre esse “conhecimento local” tácito (Geertz, 1983) baseado no que as pessoas dizem ou fazem, bem como nos artefatos que elas produzem. O estudo etnográfico teria como principais características: (i) o etnógrafo entra no seu campo de pesquisa como aprendiz; (ii) as questões de pesquisa podem emergir ou sofrer alterações durante o processo de observação participante, bem como as hipóteses para responder a tais questões podem se transformar; (iii) a descrição etnográfica tem como premissa que todos os fenômenos estão interconectados.

Contemporaneamente, os etnógrafos tendem a explorar tópicos mais específicos e testar hipóteses particulares. Dentro dessa tendência estão os sociolinguistas qualitativos, que se ocupam com o estudo do uso da linguagem, dando origem a inúmeras microetnografias, as chamadas etnografias da fala (Hymes, 1972). A partir das premissas da pesquisa etnográfica, os sociolinguistas vêm estudando o uso da linguagem através de gravação de fala, mas, trazendo também, o seu conhecimento de mundo no qual esta fala está inserida, como parte do conhecimento que ele usa para analisar os dados (Johnstone, 2000).

A observação participante, segundo Cicourel (1992), pode ser um complemento útil da análise de conversa, de modo a cobrir lacunas desse método de análise, que conta apenas com a gravação. Cicourel (1992) considera problemático o desenho de pesquisa concentrado exclusivamente no discurso gravado e na análise seqüencial da conversa, pois esse quadro contextual local limita o que pode ser identificado como relevante nos dados, como a sua organização, o tipo de análise e de inferências a que esses dados poderão ser submetidos.

Segundo Cicourel (1992), se o pesquisador deseja uma análise da conversa mais completa e um maior entendimento etnográfico sobre atividades, objetos e idéias, e esse entendimento pressupõe a experiência social prévia e/ou técnica científica ou treino profissional, deve utilizar a observação participante. Assim, para entender aspectos lingüísticos e não lingüísticos de eventos comunicativos é necessário conhecer alguma coisa sobre aspectos etnográficos, como a percepção e as características atribuídas aos outros, além das condições sociais da organização local e mais ampla. O seu ponto de vista é que a observação mais ampla do contexto local é necessária ao estudo do uso da linguagem, pois não seria possível analisar o significado se não conhecemos detalhes sócio-culturais locais e institucionais através dos quais identificamos os participantes da conversa. Ele procura, então, discutir contexto local em termos de suas restrições organizacionais e culturais, de expectativas normativas e de condições imediatas que rodeiam eventos de fala locais e seus desdobramentos, isto é, como um contexto comunicativo local pode ser interpenetrado por outro mais amplo.

Tendo em vista essas preocupações metodológicas, tentamos nos aproximar da “subcultura” jurídica através de conversas com profissionais dessa área e até mesmo leituras na área do Direito. No que diz respeito à pesquisa de campo, foi fundamental a elaboração de um caderno de notas no qual recolhemos, *a posteriori*, informações “extra-oficiais” obtidas através de conversa informal, o que nos pareceu mais rentável do que uma entrevista gravada, na qual os profissionais do setor possivelmente dariam informações que representassem a face da equipe (Goffman, 1999). Um advogado que atua no Juizado e freqüentemente em algumas audiências de conciliação, por exemplo, deu-nos informações preciosas para entendermos os

liames do processo, através das suas hipóteses pessoais sobre as razões dos sucessos ou insucessos em se conseguir o acordo em uma audiência de conciliação. A sua primeira hipótese era de que não fazia parte dos interesses dos advogados das empresas fazer logo um acordo e acabar com o processo, pois isso prejudicaria os honorários, levando-se adiante o processo. A outra hipótese era de que havia juízes que “faziam fama” em condenar as empresas reclamadas a dar grandes indenizações ao reclamante, e isso fazia com que a audiência de julgamento fosse prudentemente evitada, obrigando o reclamado a levar uma boa proposta para a audiência de conciliação. Na ausência de juízes “famosos”, ao contrário, os reclamados não se interessavam em promover acordo em audiências preliminares, e seguiam com o processo até o julgamento.

Como podemos concluir, a participação direta do pesquisador no ambiente em estudo é de grande importância para o bom desempenho do processo de pesquisa.

### **3.2.2.**

#### **A Observação Participante e a Influência do Pesquisador no Contexto de Fala**

A Observação Participante não é somente um instrumento de coleta de dados, mas também um instrumento de modificação do meio pesquisado. Esse método de pesquisa seria um modo sistemático e consciente de compartilhar as atividades, os interesses e afetos de um grupo de pessoas. A inserção do observador participante no grupo observado lhe permite vivenciar situações concretas e detalhes da interação que um observador externo não teria acesso.

Durante a pesquisa de campo no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo em Belo Horizonte, fui muito bem recebida, firmando relações de

confiança que possibilitaram o acesso a informações relevantes dadas por advogados, juízes e mediadores. Essas informações eram dadas no corredores, nos intervalos de audiências nas quais eu era convidada para tomar café e tinha oportunidade de conversar com advogados, mediadores e juízes. Nesses momentos emergiam informações “extra-oficiais”, inclusive os resultados antecipados de um caso, cuja audiência eu havia assistido e gravado, e na qual nenhum acordo havia se firmado. Tal caso havia sido dirigido para a audiência de instrução e julgamento, mas a juíza de antemão afirmava a impossibilidade do reclamado ganhar a ação.

Apesar de ser de grande valia a discrição do pesquisador em campo, sobretudo na pesquisa sociolinguística, a minha presença no ambiente não passava despercebida. Mediadores perguntavam uns aos outros quem eu era e, inúmeras vezes, eu tinha que me identificar e explicar novamente o objetivo da pesquisa. Deveria, inclusive confirmar a informação, percebida pelo sotaque, de que eu era mineira, o que parecia ajudar no estabelecimento de relações amigáveis de aproximação e de confiança. Como lembra Cicourel (1990), a boa aceitação do pesquisador, às vezes, depende muito mais das relações pessoais desenvolvidas do que das explicações que o observador possa dar sobre a pesquisa.

Quanto aos participantes das audiências de Conciliação, segundo comentário de duas mediadoras, a minha presença e a gravação da conversa tornava o conflito mais ameno. Entretanto, tenho dúvidas se as pessoas são capazes, perante a presença do pesquisador, de se policiarem o tempo todo durante a sessão e de saírem do *script* de suas tarefas, já que nesse contexto os participantes devem cumprir à tarefa de negociar em uma audiência. O que foi notado e anotado é que, muitas vezes, o reclamante procurava no olhar da pesquisadora apoio e solidariedade para a sua posição. Entretanto, os participantes não solicitavam a interferência verbal da pesquisadora, com exceção de um senhor que reclamava da operadora de cartões de crédito e fez um longo discurso sobre os juros abusivos, perguntando-me, no final da audiência, se eu havia gravado tudo que ele tinha falado. Quanto aos reclamados, comportavam-se como se eu não estivesse lá, não me dirigiam o olhar durante a audiência e muitos ignoravam a minha presença em todos os momentos. Já o



mediador me dava explicações e fazia comentários antes e depois da audiência. Parecia agir de acordo com a sua tarefa rotineira, sem que a minha presença alterasse a ordenação no andamento do seu trabalho.

### 3.2.3.

#### Observação do Contexto de Fala

Segundo Johnstone (2000), uma boa etnografia depende de uma observação sistemática de vários elementos da interação. Hymes (1972), propõe um modelo de observação bastante conveniente à nossa pesquisa, chamado paradigma *Speaking*. Nesse modelo cada letra da palavra *speaking* corresponde a um aspecto de um evento comunicativo a ser observado. Podemos identificar cinco dos elementos citados por Hymes (1972) em Kenneth Burke (1945). Os termos cenário, participantes (ou agentes), instrumentos usados (ou agência), atos e objetivos formam os elementos essenciais no entendimento da ação humana e na atribuição de motivos a essas ações. Segundo Burke (1945), a investigação “do que foi feito” (ato), quando ou onde foi executada determinada ação (cena), quem a praticou (agente) e como a executou (agência) e o porquê (objetivos, fins) nos levaria ao entendimento “do que as pessoas estão fazendo e porque o fazem”. Assim, observamos nas audiências de conciliação, que consideramos um evento comunicativo, oito aspectos:

1. Cenário (*setting*): a audiência de conciliação acontece sempre em um ambiente institucional fisicamente localizável, que dá ao encontro um caráter formalizado.
2. Participantes: para acontecer a audiência são requeridos um mínimo de três participantes, que são um mediador, um reclamante e um reclamado.

3. Objetivos (*ends*): os participantes se encontram com um determinado objetivo institucional, que é a finalidade da audiência, isto é, fazer com que partes em atrito se conciliem. Entretanto, os objetivos das pessoas em audiência podem ser diferentes de acordo com cada participante.
4. Seqüência de atos (*act-sequence*): todo evento comunicativo acontece em uma seqüência discursiva de enunciados, de palavras e de tópicos. Desse modo, estaremos analisando as audiências de acordo com fases identificadas pelos tópicos e com a seqüencialidade mais comum nas audiências.
5. Clave (*key*): esse aspecto se refere ao “tom” do evento. A audiência de conciliação é gerenciada pelo tom de seriedade em grande parte da interação, com relativo grau de formalidade e de conflito.
6. Instrumentos utilizados: em ambientes formais e institucionais é comum e necessário escrever o que as pessoas negociaram para criar legitimidade e confiança. Assim, o termo de compromisso, assinado pelos participantes da audiência de conciliação, é um instrumento fundamental desse encontro para dar credibilidade ao que foi discutido e negociado.
7. Normas: as regras de interação e de interpretação formam as expectativas de participação no evento. Desse modo, tem-se a expectativa de atribuição ao mediador de determinados direitos e obrigações durante o encontro, como iniciar a audiência, perguntar, introduzir novo tópico, enfim, gerenciar o encontro. Do mesmo modo, espera-se que reclamante e reclamado em uma audiência ajam como “respondentes” e “obedeçam” à coordenação do mediador.
8. Gênero: se refere ao modo como esse evento é categorizado. Estamos classificando o evento da audiência como fala-em-interação em contexto institucional. Esse estilo de interação pode

ser facilmente identificado pelas pessoas envolvidas, por se tratar de um encontro com dia, hora e data previamente marcados, no qual um participante tem uma tarefa institucional a cumprir e nenhum dos participantes estão ali espontaneamente.

Por meio desse modelo, podemos “desenhar” o campo de pesquisa e o evento comunicativo observado para focalizar um desses aspectos. Assim, dentro desse paradigma, delinearemos, na análise de dados, as normas e expectativas de participação que envolvem o papel do mediador nas audiências de conciliação.

### **3.2.2.**

#### **Entrada no Campo de Pesquisa**

Etnógrafos dedicam atenção considerável ao início do processo de observação participante, isto é, à entrada no campo de pesquisa. É nessa fase que o etnógrafo deve, nas palavras de Da Matta (1978), “transformar o exótico em familiar e o familiar em exótico”, pois, conforme alerta Velho (1978), o que nos parece bastante familiar nem sempre é realmente conhecido. Assim, uma certa comunidade, certo modo de vida ou até mesmo um lugar de trabalho, que não fazem parte do nosso dia a dia, podem parecer exóticos, mas, até certo ponto, serem conhecidos. Falar a mesma língua não é suficiente para considerar determinado campo de pesquisa familiar, já que, além do vocabulário, pode haver diferenças de significados e de interpretações.

Segundo Mead (1981), o etnógrafo deve desenvolver uma consciência das diferenças, a fim de compreender a cultura em estudo. Ele entra na organização, mas sem modificá-la. Deve aprender os hábitos das pessoas pesquisadas com profundidade de detalhes, porém, sem interferir nas suas ações. Não se pode esperar,

também, que o envolvimento do etnógrafo com o seu campo de pesquisa o transforme em membro daquela comunidade, pois, conforme observa Gluckman (1990), as pessoas observadas rejeitam a idéia que o etnógrafo seja igual a elas, mas podem aceitá-lo muito bem como alguém diferente. A observação participante convive, então, com a contradição do etnógrafo que pretende ser um participante, mas que tem uma agenda “secreta” de observação, não quer interferir no ambiente observado, mas é um participante desse ambiente.

Tendo em vista esses dilemas, entramos no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo em Julho de 2001. Coletamos os nossos dados durante os meses de julho e agosto de 2001, em Belo Horizonte. Nossa intenção inicial era estudar as audiências do Procon, um serviço público de assistência ao consumidor. A cidade de Belo Horizonte é servida por um Procon Municipal e um Estadual, além do Juizado especializado em relações de consumo. Foram feitas pesquisas exploratórias nesses três estabelecimentos, antes de optarmos pelo Juizado Especial Cível.

Através de contatos pessoais, conheci um advogado e ex-estagiário do Procon Estadual e do Juizado, que facilitou a minha entrada nesses campos de pesquisa. Além de me possibilitar contato com os funcionários do Procon e do Juizado onde havia estagiado, este advogado me chamou atenção para a importância do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, por atender a um elevado número de casos, pois funciona durante doze horas por dia, de oito da manhã até às oito da noite.

Outras razões me fizeram optar pelo estudo do Juizado. Ao contrário do Procon, o Juizado Especial Cível de Relações de Consumo é uma instância judicial, conta com um processo formal e, ao que tudo indica, tem mais respaldo e respeito entre a população, conforme foi observado. O não comparecimento do reclamado parece ser mais freqüente no Procon do que no Juizado. Em uma tarde de pesquisa no Procon Municipal não conseguimos gravar nenhuma audiência, porque os reclamados não compareceram. Muitas vezes, conforme informaram estagiários do Procon, na impossibilidade de haver conciliação na audiência do Procon, os funcionários indicam como próxima etapa a abertura de um processo jurídico no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo. O Procon resolve pequenas causas sem especificação

de indenização, enquanto o Juizado resolve causas que envolvem até quarenta salários de indenização. No Procon Estadual, gravamos três audiências, nas quais houve acordo em duas e a outra foi direcionada ao Juizado.

No juizado, assim como nos Procons estadual e municipal, foi suficiente utilizar contato pessoal para conseguir entrar e fazer a pesquisa. Não exigiram nenhum tipo de documentação ou solicitação formal que comprovasse os meus objetivos, pois, o ex-estagiário com quem eu havia entrado em contato, já havia telefonado para o juizado e agendado uma visita. No dia seguinte, voltei para a pesquisa e depois retornei após um mês para acompanhar um caso que disseram ser interessante. Apesar de eu não ter certeza se estava sendo bem compreendida quando explicava o tipo de pesquisa que fazia, ninguém se recusou a dar permissão para a gravação em fita cassete. Apenas um mediador preferiu que eu não acompanhasse e gravasse o seu trabalho. Entre reclamantes e reclamados não houve oposição. Alguns ficavam com semblante de desconfiança, mas como eu explicava e prometia que as gravações seriam usadas anonimamente, ninguém tomava a iniciativa de não permitir. Alguns reclamantes pareciam até estar contentes da possibilidade de divulgação do seu caso, pois toda empresa deve contar com uma boa reputação para a venda de seus produtos e serviços e a divulgação da presença da empresa naquele setor significaria má reputação. Provavelmente eu não teria essa facilidade de coleta de dados se a gravação fosse em vídeo, já que é mais comprometedor por contar com imagens nas quais as pessoas podem ser identificadas. Foram gravadas quatorze audiências de conciliação e três de instrução e julgamento, totalizando sete horas de gravação. Cada audiência de conciliação dura em média vinte minutos e a de instrução e julgamento, vinte e cinco minutos.

Observamos três tipos distintos de audiências: audiências de conciliação do Procon e do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, e audiências de instrução e julgamento do Juizado. Optamos por investigar as audiências de conciliação do juizado, por considerá-las analiticamente mais rentáveis para se tratar a questão do papel da mediação em uma negociação. Assim, limitamos a pesquisa às

audiências de conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo de Belo Horizonte, após uma fase de pesquisa exploratória.

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 fica a sala de atendimento ao consumidor e as salas das audiências de conciliação. No segundo, 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 contra o seu adversário. Ao avançarmos mais para o interior, encontraremos 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, conforme pode ser observado nas figuras abaixo.

Figura 1: Audiência de conciliação

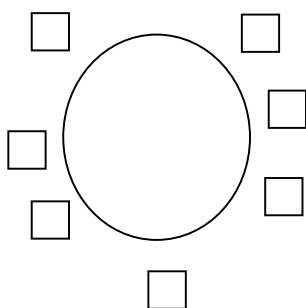
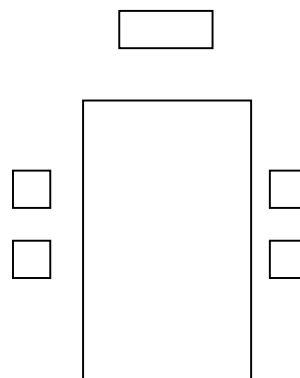


Figura 2: Audiência de Instrução e Julgamento



O arranjo espacial dos participantes em círculos, segundo Kendon (1973), é, provavelmente, o que indica maior igualdade de direitos de participação entre os membros de uma interação. Configurações onde os membros estão espacialmente distantes uns dos outros, em formas como triângulo, semi-círculo ou retangular, possibilitam direitos de participação diferenciados em um evento. Em uma palestra,

por exemplo, temos uma forma triangular cujo ápice é ocupado pelo palestrante, que tem o direito e a obrigação de sustentar a fala, e a base do triângulo, formada pelo resto dos membros, têm o direito somente de ouvir. Arranjos espaciais intermediários entre o círculo e o triângulo também sugerem graus diferenciados de direitos de participação entre membros de um encontro. Distâncias mais íntimas contam com formas de comunicação, como toque, cheiro, respiração, enquanto distâncias maiores contam somente com a visão e a audição. Uma distância maior indicaria um padrão de linguagem mais formal. Poderíamos pensar, então, em situações formais como aquelas nas quais as pessoas têm posições espacialmente alocadas.

A organização espacial da audiência de conciliação e da audiência de instrução e julgamento indica uma diferença hierárquica nos papéis do mediador e do juiz. Situado em uma posição hierarquicamente inferior ao juiz, o mediador tem a autoridade para distribuir os direitos à fala nas audiências de conciliação. O juiz, além desse direito de controlar as falas, acumula o poder de decisão e a autoridade oriunda do reconhecimento social de sua posição. Essas atribuições são acentuadas pela sua locação espacial na sala de audiência de instrução e julgamento, que tem o seu nome na porta, bem como pela entonação ríspida e sem marcas de atenuação do seu discurso, freqüentemente sustentados em audiências de Instrução e julgamento. O formato retangular da mesa impõe que os participantes da audiência de instrução e julgamento tomem lugares opostos, de modo que o reclamado, com o seu advogado, sentam-se de um lado, e o reclamante e seu advogado, sentam-se do lado oposto, formando obrigatoriamente dois “times em disputa”. O juiz ocupa a cabeceira de uma mesa situada em um plano mais elevado, à frente da mesa que se sentam os outros participantes, conforme pôde ser observado na figura 2.

A organização espacial da Audiência de Conciliação não dá pistas, entretanto, acerca da hierarquia entre reclamado e reclamante. Do ponto de vista discursivo, o mediador procura dar mais poder ao consumidor, dando-lhe a palavra inicialmente para que ele relate a razão de sua insatisfação e formule a história do conflito. Além disso, faz parte das atribuições dos serviços de defesa do consumidor aumentar o seu poder de barganha, através de leis que o protejam. Entretanto, o reclamado possui, na

maioria das vezes, além de maior poder econômico, a superioridade de conhecimento e experiência sobre a “subcultura” que rege o Juizado, pois os mesmos advogados e as mesmas empresas podem ser vistas no juizado em várias audiências consecutivas. Já o consumidor está, muitas vezes, desacompanhado de advogado, pois a presença desse profissional não é obrigatória na sessão de conciliação, e, geralmente, nunca participou de uma audiência anteriormente. Outra característica que deixa o consumidor em desvantagem são os custos pessoais oriundos da organização burocrática do juizado. Essa organização, que processa os casos massivamente, é composta por várias etapas, como abertura do processo e várias audiências nas quais o consumidor deve comparecer em datas marcadas de acordo com a disponibilidade do juizado. Em muitas audiências ouvimos reclamações a respeito do dia de trabalho perdido que, muitas vezes, acarretavam perda salarial, sobretudo, para autônomos ou para aqueles sem vínculo empregatício formal. Já o reclamado, por outro lado, delega a funcionários e advogados a função de responder aos processos contra as empresas. Há uma assimetria de disponibilidade de recursos que faz com que, além dos danos sofridos pelo consumidor, este incorra também em outras perdas. Entretanto, a organização espacial das audiências de conciliação aponta para o ideário dos Juizados Especiais de se fazer uma justiça mais rápida, acessível e informal, representada pela negociação igualitária nessas audiências. Este ideário é incorporado na organização espacial ordenada à volta de uma mesa circular, que sugere proximidade e ausência de papéis hierárquicos na interação. Por outro lado, o sistema de troca de turnos nessas interações, comparado à troca de turnos na conversa cotidiana, como veremos na descrição da organização interacional das audiências, indica que a audiência de conciliação no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo é uma ocasião formal.

### 3.3.

#### **A Coleta de Dados e a Amostra**



Foram gravadas quatorze audiências durante a pesquisa de campo, dentre as quais uma não era propriamente um caso de relações de consumo. Tratava-se de um caso de uma corretora de imóveis que processava um ex-sócio por difamação. Notou-se, então, que apesar de ser um juizado especializado, alguns outros tipos de pequenas causas eventualmente surgiam. Este caso foi excluído da análise por se tratar de assunto muito diverso ao resto dos atendidos pelo setor.

Os critérios de seleção das audiências foram: (i) a qualidade da gravação, que, às vezes, era prejudicada pelo barulho de outras audiências; e (ii) a natureza da demanda, que deveria estar no âmbito dos casos previstos no Código de Defesa do Consumidor. As audiências escolhidas são representativas de uma variedade de disputas de relações de consumo que aparecem de modo recorrente no juizado. Levamos em conta, também, a variedade de estilos de mediação encontradas no juizado, a fim de que possamos encontrar padrões de mediação mais representativos da complexa realidade das sessões de conciliação. Todos os mediadores trabalhavam no juizado como estagiários, com exceção de um advogado, que era funcionário do setor e entrava na audiência se o caso fosse considerado difícil ou a audiência chegasse a um impasse. Os psicólogos eram considerados como os mediadores mais eficazes pela equipe permanente de trabalho do juizado. A juíza me encaminhou, principalmente, para sessões mediadas pelos psicólogos. Todas as sessões eram mediadas por um psicólogo ou advogado acompanhados por um estagiário, ou por dois estagiários, sendo um deles já familiarizado com os procedimentos do juizado.

As disputas de relações de consumo analisadas são regidas por expectativas que formariam um “contrato social implícito” construído historicamente, a partir do qual os participantes de uma negociação comercial formulam as suas expectativas em relação às trocas que estão operando. Assim, espera-se que, ao comprar um produto, ele esteja novo e em bom funcionamento ou ao contratar um serviço, o consumidor tenha a sua necessidade satisfeita e pague pelo preço pré-estabelecido para a

execução do serviço ou aquisição do produto. Uma série de pequenas variações em torno de má qualidade de serviços e de produtos dá origem às reclamações em setores de proteção ao consumidor. 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, que prove produtos e serviços de má qualidade, ou fora dos prazos, ou não obedece a 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 e não são poucos os casos dessa natureza no juizado brasileiro.

No primeiro grupo, analisamos duas audiências que dizem respeito a: (1) Um telefone celular recém comprado e com defeito; (2) Uma clínica odontológica que parou de dar assistência a uma cliente, apesar de seus pagamentos regulares. No segundo grupo, analisamos uma audiência na qual (3) uma senhora procura renegociar a sua dívida de energia elétrica.

Os três casos estão no âmbito das disputas de relações de consumo previstas pelo Código de Defesa do Consumidor. O artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor esclarece sobre cobranças de dívidas, dando respaldo ao consumidor para negociá-las: “Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.” O artigo 71 também trata do mesmo assunto, estabelecendo a pena de detenção de três meses a um ano e multa a empresas que submeterem o consumidor à ameaças e qualquer constrangimento moral ou físico para cobrar dívidas. O artigo 18 assegura o direito do consumidor no caso do celular com vício: “os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhe diminuam o valor”. E por fim, apesar do Código de Defesa do consumidor não especificar as regras que devem regular a prestação de

serviços médicos e odontológicos, o caso da clínica que parou de prestar serviço à cliente pode ser caracterizado como prática abusiva, cujo artigo 39, inciso II, prescreve: “É vedado ao fornecedor de produtos e serviços recusar atendimento às demandas dos consumidores”.

A partir destas três audiências, selecionadas como representativas de padrões recorrentes dentro do universo inicial de quatorze audiências, tentaremos fazer algumas generalizações sobre o modo de organização interacional das audiências de conciliação, levando em consideração todos os dados coletados.

### **3.3.1.**

#### **Gravação e Transcrição de Dados**

A transcrição de dados é um procedimento muito importante da Análise da Conversa, pois é o passo inicial que possibilita a análise da interação gravada. Entretanto, a transcrição é um elemento convencional de referência. Segundo Sacks (1996), ela não é capaz de representar fielmente todas as nuances da conversa, sendo necessário recorrer sempre às próprias gravações de interações que realmente ocorreram. Após a transcrição, a gravação não deve ser descartada.

A gravação em vídeo tem sido amplamente usada, mas a Análise da Conversa focaliza a organização da fala-em-interação, de modo que gestos, movimento corporal e expressão facial não são estudadas isoladamente, mas relacionados com a fala. Portanto, é possível analisar gravações somente em áudio, mesmo que os participantes tenham acesso visual uns aos outros, como é o nosso caso. Contamos apenas com gravação de áudio e notas etnográficas suplementares.

Apesar do rigor de detalhes dos analistas da conversa, não existe um sistema de transcrição absolutamente neutro. Segundo Ochs<sup>1</sup>, citado em Hutchby & Wooffitt (1998, p. 76), a transcrição é um “processo seletivo que é um reflexo de objetivos e definições teóricas”. Duranti (1997, p.161) define o papel da transcrição para a Análise da Conversa:

“a transcrição de uma conversa não é o mesmo que a própria conversa, assim como uma gravação em áudio ou vídeo de uma interação não é idêntica à interação. Entretanto, a descrição sistemática das dimensões espaço-temporais, verbais e gestuais das interações podem abrir novas perspectivas para o entendimento de como as pessoas usam a fala e outros instrumentos nas suas interações cotidianas.”

Duranti (1997, p. 161) e Garcez (2002b, p. 84) definem princípios gerais que devem reger um trabalho de transcrição. Esses princípios metodológicos representam uma atitude reflexiva do pesquisador em relação aos seus dados e às suas escolhas no processo de transcrição: (i) a transcrição é um processo seletivo, cujo formato deve variar de acordo com objetivos de investigação; (ii) não há transcrição que consiga reproduzir a situação interacional original; (iii) não há transcrição final, mas apenas diferentes versões, que são “produtos analíticos” que devem ser sempre atualizados; (iv) as escolhas para a representação da transcrição devem ser claras e conscientes das implicações teóricas, políticas e éticas para a pesquisa final.

A transcrição e a gravação são usadas conjuntamente durante a análise, que deve ser feita após inúmeras audições. Segundo Hutchby & Wooffitt (1998), ouvir repetidas vezes os dados gravados constitui uma técnica da Análise da Conversa que permite ao analista aumentar o seu conhecimento sobre os dados em um nível de detalhamento necessário à boa análise. É importante, então, que a transcrição seja feita pelo analista, pois ela é parte constitutiva do processo de análise. A transcrição através de repetidas audições, permite focalizar fenômenos que podem fazer parte da explicação analítica. Inicialmente, não se formulam hipóteses e questões sobre o que encontrar em dados gravados, mas apenas se faz observações.

---

<sup>1</sup> . Ochs, E. Transcription as Theory. In: Ochs, E.; Schieffelin, B. (Eds.). *Developmental Pragmatics*. New York: Academic Press, 1979. p. 43-72.

Para transcrever conversas é utilizado um sistema convencional que tenta capturar a fala como ela realmente ocorre, com grande riqueza de detalhe, marcando pausas, interrupções, ênfases. O sistema de transcrição desse trabalho acompanha, com algumas adaptações, aquele desenvolvido por Gail Jefferson em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

Apesar de muitos participantes das audiências de conciliação não dominarem a norma culta do uso da língua, optamos pela transcrição ortográfica padrão. Um primeiro motivo dessa opção seria a maior clareza que a escrita padrão possibilita. Um segundo motivo seria evitar a transcrição de um modo de fala que tem o significado social de desprestígio para aqueles possuidores dessa linguagem não-padrão (Bagno, 1999). Assim, por motivos éticos, já que não era relevante para o objetivo dessa pesquisa a transcrição fiel de uma linguagem não-padrão, não transcrevemos a linguagem estigmatizada de alguns participantes das audiências. A transcrição de ortografia não-padrão se restringe a algumas palavras muito utilizadas coloquialmente e de amplo uso, como “tá”, em vez de está, e outras semelhantes.

A identificação dos participantes foi feita através de nomes próprios fictícios, conforme orientações de Garcez (2002b) e outros analistas da conversa. A questão sobre como identificar os participantes de uma interação em um sistema de transcrição têm sido bastante polêmica e alvo de discordâncias. As possibilidades de escolha seriam letras do alfabeto, categorias identitárias (como reclamantes e reclamados na nossa pesquisa), ou o primeiro nome. Segundo Garcez (2002b), a identificação por letras do alfabeto é utilizada para representar esquemas gerais das ações em cada turno ou em material de fonte alheia já publicado. As categorias identitárias são rejeitadas como forma de identificação dos participantes de uma interação por Speier (1972), Garcez (2002b) e Schegloff (1999)<sup>2</sup>, citado por Garcez (2002b). Segundo Speier (1972), a identificação do falante deve aparecer na estrutura das seqüências discursivas da conversa, e não através de uma categoria apriorística que o rotule. Dentro dessa mesma linha de argumentação, Schegloff afirma que esse tipo de identificação realça a relevância de uma categoria escolhida pelo analista e,

---

<sup>2</sup>. Schegloff, E. Schegloff's texts as 'billing data': a critical reply. *Discourse & Society*. v. 10, n. 4, p. 558-572, 1999.

muitas vezes, aciona referências do senso comum em detrimento de outras referências relevantes para os próprios participantes. Essa prática direciona o olhar do leitor e do analista para uma categoria de identificação *a priori*, tirando de foco as práticas de fala que podem revelar identidades. A identificação por nomes próprios teria a vantagem de fugir a esses problemas. Além disso, essa prática obedece ao princípio êmico de dar prioridade, na interpretação dos dados, às perspectivas dos participantes, bem como conserva o rigor metodológico de observar as pistas dos participantes dentro da interação. Tendo em vista essas vantagens, identificamos os participantes com o primeiro nome próprio.

A formatação das transcrições é constituída de espaço simples, fonte “courier new”, número 10, com numeração de linhas por página. O quadro de convenções de transcrição está na página 09. A primeira coluna identifica o número da página da transcrição da audiência, nos anexos 1, 2 e 3. A segunda coluna identifica o número de linhas na página.

### **3.4.**

#### **Métodos de Análise**

Para análise dos dados transcritos, dividimos as audiências em suas duas estruturas discursivas principais: (i). fase de narrativa do problema que levou os participantes do encontro à justiça e (ii). fase de negociação, ou de resolução do problema. Essas duas fases são unidades discursivas que formam o núcleo das audiências.

Infelizmente, não podemos contar com a interpretação das falas dos nossos informantes por eles próprios, como o fazem Erickson e Shultz (1982). Consideramos, então, as “pistas de contextualização” (Gumperz, 1982a) deixadas pelos falantes da interação nas audiências de conciliação. Desse modo, serão as pausas, as interrupções, sobreposições, reparos, risos, mudança de entonação de voz,

entre outras pistas, que nos auxiliarão a fazer inferências sobre o significado social das ações dos participantes do encontro em estudo, e, sobretudo, do mediador. Tomamos, entretanto, o devido cuidado de não “colocar palavras e conceitos nas bocas e cabeças dos informantes”, como recomendam Erickson e Shultz (1982, p.59), bem como não “tentar adivinhar o que os informantes estão pensando, quando dizem x ou y”, conforme adverte Garcez<sup>3</sup>.

Queremos, então, investigar o papel interacional de mediador através da análise de três elementos. A observação e descrição: (i) da organização seqüencial da conversa nas audiências de conciliação, (ii) da estrutura de participação por meio da qual os conteúdos tópicos das fases de narrativa e de negociação são discutidos, e, por fim, (iii) da organização da cooperação conversacional, sinalizada através de pistas de contextualização verbal e não-verbal, que indicam os alinhamentos dos participantes do encontro.

### 3.4.1.

#### **Procedimentos de Análise de Texto Conversacional**

A Análise da Conversa, segundo Hutchby e Wooffitt (1998), não define fórmulas fixas que podem ser aplicadas a fim de gerar descobertas apropriadas. Entretanto, alguns procedimentos são comuns à análise do texto conversacional.

Uma das técnicas da Análise da Conversa, segundo Hutchby & Wooffitt (1998), é a “construção de coleções” de um fenômeno lingüístico específico. O objetivo seria definir padrões da organização seqüencial da fala-em-interação, através dos quais poderia ser constatado e explicado o uso estratégico de seqüências conversacionais. O primeiro estágio dessa técnica seria a localização de fenômenos recorrentes, como tipo particular de turno ou de seqüência. O segundo estágio seria

---

<sup>3</sup>. Comentário feito durante mini-curso na Universidade Federal Fluminense, 2003.

descrever um caso particular formalmente, concentrando-se no contexto seqüencial, isto é, no tipo de turno que antecede e que segue a seqüência estudada. Se um padrão pode ser identificado no contexto seqüencial no qual ocorre o fenômeno lingüístico, esse padrão seria a base para uma descrição. O terceiro estágio seria a retomada dos dados e a verificação do mesmo fenômeno no restante do material. Assim, uma explicação formal de um padrão seqüencial pode ser desenvolvida.

Esse tipo de pesquisa pretende produzir descrições formais de grandes coleções de dados que podem explicar, através de exemplos, o que o pesquisador coletou. No entanto, os analistas da conversa se ocupam, também, da explicação de seqüências singulares. Eles são capazes de descrever características específicas de casos particulares, e, ao mesmo tempo, inserir o caso particular dentro de uma explicação generalizadora. O estudo que melhor ilustra essa metodologia é a pesquisa de Schegloff (1972) sobre 500 exemplos de aberturas telefônicas, entre os quais apenas um fugia ao padrão. Esse padrão seria de que o primeiro turno de fala é de quem atende ao telefone, que, imediatamente, responde “alô” após o barulho de chamada do aparelho. Nesse caso desviante, ele notou que o respondente não falava “alô” imediatamente ao pegar o aparelho, então, a pessoa que estava telefonando, repete o chamado, que já fora feito pelo barulho do telefone. O chamado do aparelho seria um primeiro turno e a resposta, “alô”, o seu par adjacente. Notando que havia uma pausa antes do turno da pessoa que estava telefonando, ele conseguiu incluir esse “caso desviante” na sua explicação e formular um modelo bastante robusto de explicação de aberturas telefônicas. Schegloff (1972) pôde explicar o seu caso desviante devido ao princípio da relevância condicional da Análise da Conversa. Esse princípio afirma que dada uma condição inicial do primeiro par, um segundo é relevante. A falta desse segundo deve ter alguma razão, tal como a pessoa não ouvir ou não desejar responder.

Segundo Hutchby e Wooffitt (1998, p. 98) são três os princípios do método de análise da conversa:

- (i) insistir na descrição formal rigorosa;
- (ii) tentar generalizar ao máximo a explicação analítica;



(iii) dar atenção aos “casos desviantes”.

Embora a Análise da Conversa dê grande importância à descrição formal das seqüências de fala, esse interesse não se resume à construção descritiva de padrões em grandes coleções, mas também se aplica ao trabalho interacional realizado por meio da conversa. De acordo com Hutchby e Wooffitt (1998, p. 99), o que realmente interessa na Análise da Conversa é “o que as pessoas estão fazendo através de suas seqüências de fala” e “como os participantes demonstram orientação ativa para a ação em andamento”.

Uma outra técnica da Análise da Conversa não consiste em observar detalhes interacionais significantes, no decorrer da produção de seqüências de fala específicas, para buscar características recorrentes em uma coleção de dados; mas sim na análise de seqüências de fala extensas. Essa técnica envolve a descrição detalhada da produção de algum extrato de fala, mais ou menos livre de qualquer contexto, para observar como dispositivos conversacionais específicos são usados em suas produções. A análise de casos singulares não têm o objetivo de produzir novos achados ou produzir generalizações, mas permite localizar fenômenos sociais altamente organizados, como o são as narrativas, por exemplo. Elas constituem produções metódicas que demonstram a orientação do contador para detalhes específicos do contexto interacional (Hutchby e Wooffitt, 1998).

A análise de um caso único consiste na observação de uma conversa ou de parte dela, a fim de capturar detalhes das várias estratégias e dispositivos que informam e guiam a sua produção. Esse tipo de análise privilegia a ordem seqüencial, enquanto a técnica de formular coleções está mais interessada na natureza padronizada da fala-em-interação. Enfatizando o gerenciamento seqüencial é possível relacionar ações sociais específicas com recursos seqüenciais (Hutchby e Wooffitt, 1998).

A nossa base de dados consistiu na gravação e observação de quatorze audiências, entre as quais três foram transcritas e minuciosamente analisadas. Pode-se dizer, então, que optamos pela segunda técnica da Análise da Conversa, que descreve detalhadamente e linearmente seqüências extensas e casos únicos.

Entretanto, como a nossa amostra não é constituída de uma única audiência, pretendemos um grau maior de generalização do que a que é alcançada através da análise de casos singulares. Por outro lado, as generalizações feitas neste trabalho são limitadas, já que cada audiência e mediador são únicos e várias situações inesperadas podem ocorrer em uma interação desse tipo.