

A ORGANIZAÇÃO DA FALA E PAPÉIS DOS PARTICIPANTES NA INTERAÇÃO: UM ESTUDO EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO

Marise Adriana Mamede GALVÃO¹⁴

Maria das Vitórias Nunes Silva LOURENÇO¹⁵

Resumo: Neste trabalho, analisamos a organização de audiências de conciliação e os papéis dos interactantes. Adotamos pressupostos interacionais, entre estes os de Kerbrat-Orecchioni (2006), Goffman (1981), Heritage (2013). Seguimos uma abordagem qualitativa, a partir da identificação e interpretação de ocorrências da audiência. O corpus se constituiu de uma audiência, gravada e transcrita com base no sistema adotado pela AC. Os dados apontaram que a audiência é um evento em que a fala dos participantes e os papéis participativos são limitados institucionalmente. No entanto, o resultado da audiência pode ser, ou não, a conciliação das partes, resultante do processo de negociação.

Palavras-chave: Interação. Audiências de conciliação. Fala. Participantes.

Abstract: *In this paper, we analyze the conciliation hearings and the participating roles. We adopt interactional postulates, among them Kerbrat-Orecchioni (2006), Goffman (1981), Heritage (2013). We follow a qualitative approach of research in identifying and interpreting the interactional occurrences in the audience. The corpus consisted of an audience, recorded and transcribed based on the system established by the AC. The data pointed out that the hearing audience is an event where participants' speech and participatory roles are institutionally limited. However, the outcome of the hearing may or may not be the conciliation of the parties resulting from the negotiation process.*

Keywords: *Interaction. Hearing audiences. Speech. Participants.*

¹⁴ Professora do Departamento de Letras do Centro de Ensino Superior do Seridó/UFRN, Rio Grande do Norte, Brasil – marisemamede@gmail.com

¹⁵ Professora da Secretaria de Educação e Cultura do Estado do Rio Grande do Norte, Currais Novos, Rio Grande do Norte, Brasil – vitorianunnes@hotmail.com

Introdução

Audiências de conciliação são interações com objetivos de promover a autocomposição de litígios, como meio de celeridade processual e resolução de conflitos entre indivíduos no âmbito do poder judiciário. Neste trabalho, nos interessa observar a linguagem em situações de interação com o judiciário, especificamente em audiência de conciliação, regulada pela Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil), ocorrida na esfera do Juizado Especial Cível (JEC), em uma comarca específica. Partindo do pressuposto de que determinações legais influenciam a interação, objetivamos discutir acerca da organização da fala e dos papéis dos participantes, os quais envolvem, conforme o previsto em audiências de conciliação, a parte autora (requerente) e a parte ré (requerida), conciliadores, advogados das partes, além da possibilidade da participação de outros interactantes.

Assim sendo, este estudo se baseia em perspectivas interacionais, principalmente na Análise da Conversação e na Sociolinguística Interacional, privilegiando os estudos de Goffman (1981), Silveira e Gago (2005), Kerbrat – Orecchioni (2006), Heritage (2013), entre outros. Consideramos, também, o que estabelecem alguns documentos no âmbito do direito, entre estes as Leis 13.105/15 (Código do Processo Civil), 13.140/15 (Lei de Mediação) e o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), pois esses influenciam a forma como o discurso se desenvolve.

Para tanto, seguimos uma abordagem qualitativa, orientada pelos dados obtidos, na busca de descrevê-los, analisá-los e interpretá-los. Adotamos o sistema de coleta de dados em vídeo, tendo selecionado para estudo, uma audiência com duração de 10 minutos. Transcrevemos as falas com base no sistema de transcrição¹⁶ proposto por Preti (2013, p. 19), no entanto o fizemos com algumas adaptações.

¹⁶ Incompreensão de palavras - ()
Truncamentos - /
Ponto final - . (entoação descendente)
Entoação enfática - MAIÚSCULA
Prolongamento de vogal e consoante (como s, r)
Silabação - cart-ta
Interrogação – ? (entoação ascendente)
Pausas (.) (..) (...) – micro, média e grande
Comentários do pesquisador - ((dirigiu-se ao conciliador))
Superposição, simultaneidade de vozes - [ligando as linhas

Noção de interação

Os pressupostos que orientam esta investigação enfocam algumas noções basilares para o cumprimento dos objetivos, entre estas a de interação; de dimensões de interações institucionais; de participantes da interação, e a caracterização de audiências de conciliação.

A noção de interação nesta investigação tem como base o trabalho de Fávero et al (2010, p. 93), “[...] implica a participação conjunta dos interactantes na dinâmica evolutiva de um evento comunicativo informal, localmente processado”. Nesse sentido, as autoras argumentam que a interação “pode ocorrer em situações diversas e, dependendo das particularidades dessas situações e dos propósitos comunicativos nelas envolvidos, consubstanciam-se diferentes gêneros textuais, mediados pela fala.” (op. cit. p. 93) Assim sendo, na conversação, as pessoas constroem um foco sobre uma ou várias questões específicas em suas formulações, a partir de conhecimentos que partilham.

Valemo-nos, também, das considerações de Kerbrat-Orecchioni (2006, p.8), a qual esclarece que a noção de interação tem o significado se “troca comunicativa”. Nessa direção, na interação “[...] não basta que dois falantes (ou mais) falem alternadamente; é ainda preciso que eles se falem, ou seja, que estejam, ambos ‘engajados’ na troca e que dêem sinais desse engajamento mútuo, recorrendo a diversos procedimentos de validação interlocutória¹⁷”. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p.8)

Essas noções de interação possibilitam que compreendamos que a audiência de conciliação é um evento de interação, do qual as pessoas participantes objetivam resolver problemas de ordem legal. Para tanto, precisam atender à convocação, comparecer ao local da audiência e cumprir as exigências legais.

A interação em instituições

Subsidiamo-nos nas considerações de Heritage (2013) para ressaltar que as contribuições dos participantes na interação são moldadas pelo contexto e renovadas nesse contexto, a partir da compreensão, estabelecendo um quadro em que as ações sequenciadas são responsivas. Assim, a noção de contexto é aquela que emerge na dinâmica interacional: o

¹⁷ grifos da autora

que as pessoas dizem em determinado momento orientam para o que deverá ser dito em seguida.

Uma preocupação das discussões de Heritage (2013) é com a fala em instituições em diferentes interações, como: entre médico e paciente, em salas de aula, em chamados de emergência, entre outras. Nessa direção, Heritage (2013, p. 03) afirma: “[...] os primeiros trabalhos na AC não muito distinguem análise da conversação comum e interações que são de caráter ‘institucional’”. Ao deixar explícito o interesse na fala institucional, esse autor comenta que as primeiras conferências de Sacks (1992), sobre conversação, tinham como foco telefonemas e, posteriormente, sessões de terapia de grupo. Tomando-os como exemplos de interações, Heritage (2013) menciona que o autor examinou esses dados com o objetivo de identificar as práticas fundamentais, com relação ao sistema de tomada de turnos, aos pares adjacentes e às narrativas. O autor também aponta que nos anos de 1970, Atkinson e Drew (1979) publicaram um trabalho sobre a interação em um tribunal e iniciaram uma investigação que objetivava diferenciar a conversação comum da institucional.

Nessa visão, o trabalho de Drew e Heritage (1992, apud Heritage, 2013, p. 3) apontava que interações institucionais se distinguem das conversações comuns pelos seguintes aspectos:

(1) normalmente envolve os participantes em orientações ligadas às identidades institucionais: médico e paciente, professor e aluno etc.

(2) normalmente envolve limites especiais sob os quais serão tratadas as contribuições permitidas no negócio em andamento. E

(3) são normalmente associados com os quadros inferenciais e procedimentos particulares a contextos institucionais específicos.

Assim sendo, essas características são de ordem mais ampla no sentido do que se analisa como fala institucional, embora não se possam definir exatamente os limites entre a conversação comum e a fala institucional. O fato é que a interação conversacional envolve regras de um mundo social mais amplo; a interação institucional envolve cenários mais restritos.

Também, ao discutir sobre a interação institucional, Heritage (2013) questiona: “[...] se entrevistas jornalísticas, procedimentos em tribunais, consultas médicas, interação em sala de aula se diferenciam da conversação, como essas diferenças se manifestam exatamente?” Em resposta a esses questionamentos, o autor cita o trabalho de Drew e Heritage (1992) para referir à organização da tomada de turno; à organização estrutural geral da interação; à

organização da sequência; ao esboço de turno; à escolha lexical; à assimetria epistêmica e outras formas. Nessa perspectiva, dado o espaço desta discussão, discorreremos sobre a organização da tomada de turno e a organização geral da interação.

A tomada de turnos

Conforme as considerações de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974, p. 696), o sistema de tomada de turno é usado em muitas situações, entre estas “para falar em encontros, debates, cerimônias, conversações etc. [...]”. Trata-se de um sistema, de acordo com os autores, em que fala um de cada vez; os falantes se alternam em suas falas; os turnos variam em extensão e ordem; as transições são coordenadas e ocorrem em lugares específicos da fala; há técnicas para alocação de turnos, entre outras.

A questão dos turnos é abordada por Fávero et al (2010, p. 103), considerando que “[...] a adoção de turno como unidade mais localizada decorre de uma das características mais evidentes da conversação: o fato de os interlocutores alternarem-se nos papéis de falante e ouvinte”. Nesse aspecto, a alternância é compreendida como a participação dos interlocutores, desde as contribuições para o desenvolvimento do tópico, até um sinal indicativo de acompanhamento da fala de quem está com o turno, como, por exemplo, *ahn*, *uhn*, *certo*.

Nas interações em instituições, as oportunidades para a fala podem ser alteradas, haja vista regras para esses cenários, como assevera Heritage (2013). Assim sendo, as alocações prévias podem ser feitas na forma de um processo hierárquico, em que os interlocutores se limitam a responder a perguntas, ou desenvolvem suas falas informando apenas o que é solicitado, a título do que observamos em *juris*, depoimentos de testemunhas, entre outros. Conforme Garcia (2013, p.229), nesses locais, em que o foco é o problema em andamento, “há regras e procedimentos que governam não somente o que é discutido durante a escuta, mas como a fala é organizada”.

Heritage (2013, p. 6), a partir de trabalho publicado, anteriormente (HERITAGE, 2005), menciona que as restrições também se estendem aos representantes em instituições aos quais são estabelecidos limites para “[...] fazer afirmações, avaliar explicitamente respostas anteriores, ou mesmo fornecer breves reconhecimentos que são rotineiros na conversação (tais como *mm hm*, *uh huh*, *oh etc*).” É importante mencionar, além disso, que tais formas de controle da fala podem reforçar o que o autor denomina uma forma de “neutralidade”, de modo que um representante de uma instituição não pode realizar a editoração das respostas às perguntas por ele feitas, por exemplo, em depoimentos. Muitas vezes são anotadas ou repetidas para que outro auxiliar possa sistematizá-las.

A organização da interação

Tomamos como base a discussão de Kerbrat-Orecchioni (2006) sobre as conversações, em que a autora ressalta a existência de dois níveis organizacionais: um global e outro local. Com relação ao global, a autora menciona: “Trata-se, nesse nível, de reconstituir o cenário¹⁸ (ou script) que embasa o desenvolvimento do conjunto da interação.” (KERBRAT-ORECCHIONI (2006, p. 54) Isso implica o reconhecimento do tipo de interação em desenvolvimento, se é uma entrevista, um debate, uma conferência, uma sessão no tribunal, uma conversação, circunscrevendo-se em um quadro espacial e temporal, organizado conforme as características de seus participantes.

O modelo hierárquico definido por Kerbrat-Orecchioni (2006 p. 56) estabelece cinco níveis na interação:

Qualquer que seja o ‘tipo’ no qual ela se inscreva (conversação, entrevista, consulta médica etc.), uma interação é uma unidade comunicativa que apresenta uma evidente continuidade interna (continuidade do grupo de participantes, do quadro espaço-temporal, bem como os temas abordados) quando rompe com o que a segue e com o que se lhe segue.

Assim sendo, a autora estabelece como primeiro nível a interação, que é decomposta em sequência, troca, intervenção e ato de fala.

Uma sequência, de acordo com Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 56), “[...] pode ser definida como um bloco de trocas ligadas por um forte grau de coerência semântica ou pragmática, ou seja, trata-se de um mesmo tema ou centra-se numa mesma tarefa”. Dessa forma, pode ser desenvolvida por um esquema de abertura, corpo da interação e conclusão, cada parte exercendo funções específicas: estabelecer o contato inicial, começar o contato físico entre os interlocutores, iniciar as trocas. Normalmente, as aberturas de interações são marcadas por cumprimentos, que são rituais que estabelecem a disposição dos interactantes para dar continuidade ao evento. Já as conclusões, ou fechamentos, têm a função de finalizar a interação, os quais podem ser marcados por despedidas, por promessas de um novo encontro, entre outras formas.

Heritage (2013) também tece considerações sobre a estrutura geral da interação, mencionando os aspectos estruturais constitutivos de aberturas e fechamentos em conversações comuns. Além disso, ele cita os encaixes para o primeiro tópico, que são

¹⁸ Grifo da autora

formas de transição da abertura para o corpo da interação e deste para o fechamento. Esse autor argumenta que numa interação conversacional o corpo desta flui, livremente, e ocorre mediante as necessidades imediatas de seus participantes. Na interação institucional, por sua vez, há uma dependência da organização definida para o cumprimento do que é previamente estabelecido pelas regras e normas dependentes de uma legislação específica.

É relevante comentar que cada interação cumpre objetivos em que a linguagem é mais, ou menos formal, fruto do controle maior ou menor no uso da língua, fator preponderante no estabelecimento de uma hierarquia nesse aspecto. Nas audiências de mediação, por exemplo, conforme sugere Garcia (2013, p. 255), o “[...] mediador abre a sessão, explica o processo de mediação, apresenta os participantes e inicia solicitando a um dos envolvidos para falar primeiro”. A partir daí, esse participante pode descrever o problema ou fazer a declaração de sua queixa relativa ao outro interactante.

Os participantes da interação

Tendo em vista a organização geral da interação, fez-se necessário discutir, também, sobre os papéis que as pessoas exercem na interação, considerando os objetivos que são necessários em determinado evento. Tomamos como base para esta discussão sobre o quadro participativo na interação, os postulados do trabalho de Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 27), considerando:

toda troca comunicativa implica a existência:

- de um emissor, ou falante¹⁹, em princípio, único (salvo em caso de superposição de fala);
- de um ou vários receptores ou ouvintes.

Em uma conversação, os participantes são chamados a ocupar, cada um a seu turno, a posição emissora [...], ou seja, as configurações interlocutivas não cessam de se modificar ao longo do desenrolar da interação.

Desse modo, a pesquisadora define os papéis interlocutivos, em que os interactantes não ocupam somente uma função, ora são falantes, ora ouvintes. Assim sendo, é importante ponderar que a contribuição de cada interactante depende se a interação é mais ou menos formal; se é mais ou menos regulada por normas que definem quem fala, o que se fala, e o tempo da fala.

¹⁹ Grifo da autora

Ademais, Kerbrat-Orecchioni elenca os diferentes tipos de receptores, tomando como referência o quadro teórico proposto por Goffman (1981), o qual distingue os tipos de participantes - reconhecidos e simples espectadores - no conjunto dos receptores. A autora explicita que os primeiros demonstram que “[...] fazem oficialmente parte do grupo [...]” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 27), o que é observado na organização física em que se encontram e pelos comportamentos no tocante ao olhar, orientação corporal, posição (distância), entre outros. Já os que são simples espectadores não participam diretamente, apenas testemunham as trocas interacionais, podendo ainda ser distinguidos como receptores ocasionais e espões, no sentido atribuído por Goffman (1981), conforme ela salienta.

Outra questão de relevância nessa discussão está relacionada aos papéis das pessoas na interação. Assim, pontuamos que o papéis interlocutivos de falante e ouvintes são móveis, intercambiáveis; com relação aos papéis interacionais, estes “[...] se caracterizam, ao contrário, por sua relativa estabilidade ao longo da troca, porque estão diretamente ligados ao tipo de interação em curso” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 32). Entre os exemplos de papéis interacionais, podemos elencar, com base em Kerbrat-Orecchioni, os de médico e paciente, professor e aluno, vendedor e cliente, entrevistador e entrevistado etc. Assim sendo, exceto na conversação comum, os papéis interacionais são complementares, pois nem todos os interlocutores, em princípio, exercem o mesmo papel. Nesse aspecto, as pessoas participam em um quadro de maior igualdade, mais simetria nas conversações comuns. Desse modo, explicitamos, conforme Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 32), que “o conjunto dos papéis interacionais define o contrato da comunicação²⁰, ao qual estão submetidos os participantes em um tipo determinado de interação”.

Em um estudo que enfoca as audiências no PROCON, órgão de defesa do consumidor, Silveira e Gago (2005) fazem referências à mediação como um tipo de atividade, com base nos estudos de Levinson (1979). Os autores ressaltam que o objetivo nessas audiências é obter a conciliação entre as partes, dada à existência de um conflito. Assim sendo, os participantes são o mediador, o requerido e o requerente - cada um desempenhando um papel constitutivo daquela interação: o de coordenar a negociação entre as partes (LADEIRA, 2012); o de mostrar a ilegitimidade da reclamação da qual é alvo e o de revelar que sua reivindicação é justa (GAGO, 2005).

²⁰ Grifo da autora

Apesar da existência de normas que devem ser seguidas no caso dessas interações no âmbito jurídico, ressaltamos a natureza dinâmica da língua em uso, partilhada por seus usuários. Conforme Silveira e Gago (2005, p. 4) os papéis “[...] efetuam-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.” Nessa perspectiva, as ações dos interactantes resultam do engajamento na busca de resolução do conflito estabelecido.

Dada a discussão realizada, a seguir tecemos considerações sobre a audiência de conciliação, objetivando refletir acerca da organização.

Noções de audiências de conciliação

Com o objetivo de caracterizar a audiência de conciliação, citamos a legislação processual civil, no que concerne ao art. 165: “Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.”

Nesse sentido, a conciliação e a mediação são métodos alternativos, autocompositivos, de resolução de controvérsias, caracterizados pelas participações diretas dos interessados, com ou sem a participação de um terceiro. Tanto na conciliação, quanto na mediação, o objetivo pretendido é a resolução de conflitos de forma amigável, sem que se estabeleçam ganhador e perdedor, de modo que as partes se sintam satisfeitas com os resultados obtidos ao final da audiência. Desse modo, as práticas de conciliação e mediação envolvem as figuras de juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, enquanto sujeitos processuais que dispõem esforços com vistas à solução consensual da demanda e celeridade do processo.

Marques (2017) aponta orientações de etapas nas audiências de conciliação e mediação e pontua que ambas são constituídas pelas mesmas etapas. Na nossa compreensão, a configuração dessas etapas implica diretamente sob o modo como a interação se desenvolve e os papéis interacionais exercidos pelos participantes. Conforme Marques (2017, p. 163) sugere, as etapas dessas audiências são as seguintes:

preparação do ambiente e dos mediadores/conciliadores;
recepção das partes;
declaração de abertura;
reunião de informações;
resumo;
provocação de mudanças;
negociação; e
encerramento.

No tocante a cada uma das etapas, Arlé, Badini e Borges (2015), em um dos capítulos do Manual de Negociação e Mediação para Membros do Ministério Público, mencionam que a preparação (do ambiente e recepção das partes) corresponde ao cuidado para que o ambiente possa ser confortável e seguro e que haja uma recepção cordial.

Na etapa de declaração de abertura, o mediador (ou conciliador) deve explicitar os procedimentos que serão utilizados, de modo claro, para que não seja estabelecida a desconfiança pelos participantes. Também os autores ressaltam que as pessoas devem assegurar o respeito, a igualdade de oportunidades, a sinceridade. Na etapa seguinte, o mediador deve passar o turno, a palavra, para um dos interlocutores, sendo que um dos critérios pode ser selecionar, inicialmente, o participante que teve a ação de procurar o serviço, conforme mencionam Arlé, Badini e Borges (2015).

Na etapa de reunião de informações, “[...] iniciam-se os relatos dos envolvidos e a escuta ativa, para que seja possível entender as perspectivas, questões, interesses e sentimentos de cada um dos envolvidos.” (ARLÉ; BADINI; BORGES, 2015, p. 257) Assim sendo, o mediador ou conciliador procede à escuta das falas para levantamento de questões que representem os interesses das partes.

O resumo diz respeito à recontextualização do que foi dito, por meio de linguagem que atenda ao princípio da neutralidade. O mediador, ou o conciliador, poderá estimular as partes, de modo que estas percebam o que cada uma expôs, relatou, argumentou, “[...] porém deverá recontextualizar por uma perspectiva com ênfase em pontos positivos [...]”, conforme propõe Souza (2017, p. 7).

A etapa de provocação de mudanças direciona para a compreensão do conflito. Souza (2017) salienta que o diálogo com o mediador propicia que o problema seja compreendido pelas partes. Com essa ampliação da visão, o conflito pode ser resolvido, a partir das

formulações que vão sendo desenvolvidas por alternativas dos próprios interlocutores, ou sugeridas por um terceiro abalizado para participar do evento.

A negociação, segundo Souza (2017, p. 6), diz respeito aos interesses dos envolvidos, “[...] porque o que se busca é a satisfação pessoal das partes para que estas se sintam satisfeitas com a realização da transação [...]”. Nesse caso, o conciliador só deverá intervir para orientar o diálogo.

O encerramento da audiência corresponde à etapa de formalização do acordo realizado, na qual deverão constar as negociações realizadas, claramente explicitadas.

Feitas essas considerações, na seção seguinte, analisamos os dados que constituem a interação, observando evidências de que o objetivo estabelecido nas falas é a resolução do problema, razão que justifica a presença do requerente, do requerido, advogados das partes e o conciliador.

Análise dos dados

A audiência de conciliação que analisamos foi motivada por danos morais, envolvendo um conflito gerado por circulação de uma postagem nas redes sociais, tendo como consequência a abertura de processo por meio de petição inicial protocolada no Juizado Especial Cível (JEC). Definimos como critérios para análise: a organização dos turnos, a organização hierárquica e o papel dos participantes, os quais revelam as especificidades de uma interação em uma instituição.

O exemplo 1 mostra que a interação possui limites institucionais, explicitados no início do evento, pela fala do conciliador mediante a afirmação “eu sou o conciliador xxxx”; que se trata de “um processo de reparação por danos morais”; e pelo esclarecimento acerca dos participantes: a parte “autora” e a parte “requerida”. O local da interação é “o juizado especial” e o objetivo “a conciliação”. Nesse momento, se tem o quadro mais amplo que define as especificidades da interação.

Exemplo 1

C. Tribunal da comarca de XX eu sou o conciliador XXXX, nomeado por Portaria xx da Juíza XXX (.) juíza de direito desse lugar. Trata-se de um processo de reparação por danos morais tendo por parte da autora XX e XXX (.) contra YY (.) pela parte requerida donaYY. A princípio o juizado especial preza pela conciliação. Nós estamos aqui com vocês para abrir

uma possibilidade de acordo entre as partes. A pergunta que a gente sempre faz no início das audiências é se a parte requerida tem alguma proposta de acordo para as duas partes autoras.

((Dirige-se à parte requerida))

Ad1²¹. Não não tenho não

C. Não há proposta de acordo

Esse excerto também representa a etapa de abertura do evento. O conciliador faz uma pergunta, cuja função é obter uma informação que norteará o restante da audiência, a saber, se há proposta de acordo. Nesse momento, a parte requerida responde com a negativa e o conciliador, cumprindo o rito da fala institucional declara: “não há proposta de acordo”.

A sistemática de organização de turnos é estabelecida pela alternância de falantes, em que observamos ocorrências das falas do conciliador, da parte requerente, das partes requeridas, conforme se materializa no exemplo 2. No entanto, ressaltamos que a fala de Adv1 predomina na interação e que o tom de voz, na maioria das vezes, ultrapassa o dos outros participantes.

Exemplo 2

[...]

C. certo (.) a gente tá discutindo aqui (.) apesar do processo trazer índice que faz parte do

juizado criminal ((dirige o olhar para o computador))

Ad1. eu sei (.) mas //

C. Certo

Adv1. é inclusive um DE-VER ((aumenta o tom de voz))

C. Certo

Adv1. do juiz usar de ofício dizendo os fatos ao ministério público pra ser investigado ((prosegue em tom mais alto))

C. certo. então esse aqui até perdeu o valor

Adv1 é (.) o valor de 10 mil reais

Rq. ((dirige-se ao conciliador)) e não tem acordo porque eu não tenho esse valor //

((falas sobrepostas))

²¹ Advogado que representa a parte requerida.

O excerto a seguir, Exemplo 3, ocorre após a abertura da interação e corresponde à etapa de reunião de informações, materializada no relato dos envolvidos e escuta ativa por parte do conciliador. Essa fase é denominada por Kerbrat-Orecchioni (2006), corpo da interação. No exemplo 3, Adv1 expõe os fatos da parte requerida e propõe o encerramento do processo, de forma explícita, como se observa na seguinte formulação: “eu sugeria (.) entendeu? aqui (.) o encerramento desse processo (.) e as partes se respeitassem mutuamente [(...) entendeu?”

Exemplo 3

[...]

Adv1. na verdade eh::: eu vejo aqui (.) certo? lendo a peça inicial[(.)]

C.

[sim]

Adv1. que o material probatório que minha constituinte me encaminhou [...] (.) inclusive um deles nepotismo (.) não querendo discutir o mérito não é?

e::: não tive muito tempo de conversar com minha constituinte (..) mas vejo aqui quem são as partes adversas (.) né? que hoje vejo inclusive que é uma figura pública do município XX (...) SEM o consentimento dela (.) eu sugeria (.) entendeu? aqui (.) o encerramento desse processo (.) e as partes se respeitassem mutuamente[(...) entendeu?

C.

[certo

Adv1. e seguissem a vida se respeitando (.) porque no caso contrário eh (.) frustrado (disso) infelizmente eu vou ter que pedir a instrução processual e inclusive a oitiva das partes certo?

[...]

Na etapa de provocação de mudanças, o diálogo precisa seja compreendido pelas partes, haja vista que o conflito pode ser resolvido mediante formulações, as quais podem ocorrer por repetições, paráfrases, comentários. No exemplo 4, observamos que Adv2 e o conciliador compreendem a fala de Adv1 como uma proposta de conciliação, pela retratação. Observamos que o enunciado do Adv2, “então o senhor tem uma proposta”, orienta a participação do Conciliador, “então o Sr. tá lançando uma possível [proposta” e a fala do Adv 1 “uma proposta [...]”, o que ocorre pela repetição de um item “proposta”.

Enfatizamos que essas ocorrências se justificam e deixam transparecer no discurso os limites de uma interação institucional, em que o acordo entre as partes seria a solução.

Exemplo 4

Adv1. mas veja bem

espere ai ((impede a fala da acusada, colocando a mão no ombro dela)) mas a defesa entende que não houve lesão ou danos morais, certo?

C. certo

Adv1. não queremos entrar em mérito para não nos alongar. Ai vem aquela discussão tra-la-la tralala (.) entendeu ?

Adv2. então o senhor tem uma proposta

C. então o Sr. tá lançando uma possível[proposta

Adv1. [uma proposta era o que se ela retratasse se houve alguma coisa entendeu?

C. sim

[...]

Ainda no momento correspondente à etapa de negociação, há evidência de que Adv2 tenta estabelecer um acordo durante a audiência, conforme nos revela o exemplo 5. Observamos que o participante Adv1 propõe a conciliação, devendo “ela se retratar” e “se respeitarem”, no caso, requerente e requerida. Entendemos que a proposta do Adv1, traduzida nas formas verbais, também materializam o direcionamento para o controle institucional necessário. Além disso, Adv1 propõe o pedido de desculpas, o qual seria, talvez, uma forma de dar por finalizado o conflito.

Exemplo 5

[...]

Adv1. então veja ai (.) ela se retratar ai junto aos autores (.) entendeu? e se respeitarem mutuamente (.) e tem condição de se fazer isso (.) a gente tá em sociedade (.) tem que fazer isso entendeu?

Adv2. com licença doutor

Adv1. pois não doutora

Adv2. mas ai foi uma ideia que o senhor sugeriu aqui

Adv1. claro

Adv2. proposta

Adv1. a gente tá num momento processual

Adv2. mas a sua cliente ela tem interesse nessa proposta? porque pra chegar e falar//

Adv1. lógico (.) pode chegar e pedir desculpas por alguma coisa que tem constrangido os dois e dar por encerrado (.) [...]

O exemplo 6 corresponde ao momento final da negociação. O falante, Adv2, dirige uma pergunta à parte requerida, sobre a proposta anteriormente feita; em seguida, pergunta aos requerentes se eles pretendem continuar com o processo. Com o resultado afirmativo de um dos requerentes, “tem tem interesse em continuar (.) pode ir (para o ministério público)”, o Adv2 compreende que “não tem acordo”. Essa confirmação cumpre efetivamente uma das partes rituais da audiência que se efetiva em tem acordo ou não tem acordo.

Exemplo 6

Adv2. [mas você ((dirige-se a Rd)) o que ele sugeriu aqui você tem intenção?

Adv1. mas ela já está pedindo desculpa (.) ela está dizendo (com) toda humildade

((Falas sobrepostas de Adv2 e Rq))

Adv2. mas você ((dirige-se à parte requerida)) o que eles pediram aqui (.) você tem interesse//

Adv1. mas ela já está pedindo desculpa [num tá pedindo com toda humildade?

Rda. ((incompreensível))

Adv2. Tá ótimo (.) pronto ((dirige-se ao Adv1)) desculpa ((dirige-se às partes autoras)) mas vocês (.) vocês tem interesse em continuar o processo?

Adv1. olhe olhe//

Rqt1. tem tem interesse em continuar (.) pode ir (para o ministério público)

Adv2. então (.) então não tem acordo

[...]

Como observamos, o objetivo da audiência não é atingido, pois as partes não chegaram a um acordo, conforme fica evidenciado na fala do conciliador, no exemplo 7.

Ressaltamos, também, que coube ao conciliador, no papel de representante do poder público, deixar textualizado o registro que explicita o resultado da audiência e tornar público, ou seja, “constar no termo”.

Exemplo 7

C. ficou claro que as partes não anuíram celebrar o acordo é isso que eu vou constar no termo e abrir o prazo para eles

Adv2. isso ...Isso.

Adv1. as partes não e::: e [ou

C. [ou e:h ((fazendo gesto de pausa com a mão para o Adv1))

No exemplo 8, fica estabelecida mais uma das etapas da audiência, a saber, o encerramento da interação, apenas por formalização do resultado. Não há despedidas ou outros enunciados que possamos entender como término da interação, apenas o registro das assinaturas dos participantes e a saída deles do local da audiência.

Exemplo 08

[...]

C. então vou só abrir os prazos pra vocês

Adv2. ótimo

((C. disponibiliza as atas para assinatura e todos saem))

Com relação ao quadro participativo, os interlocutores exerceram seus papéis interlocutivos de falantes e ouvintes, alternadamente. No que se refere aos papéis interacionais, o conciliador, cumprindo o papel definido pela instituição, abriu a interação; em seguida fez a pergunta que estabeleceu o foco da audiência, como se observa no excerto 09, configurando-se uma sequência pergunta-resposta-confirmação.

Exemplo 09

C. a pergunta que a gente sempre faz no início das audiências é se a parte requerida tem alguma proposta de acordo para as duas partes autoras ((Dirige-se à parte requerida))

Ad1. não não tenho não

C. não há proposta de acordo

Tendo em vista o papel institucional, o conciliador é também responsável pelo cumprimento das etapas ou fases da interação, como se observa na ocorrência exemplificada em 10: “a gente tá discutindo aqui (.)”, “o Sr. tá lançando uma possível proposta”, “eu vou abrir prazo [...]”, “eu vou consignar o termo vou abrir o prazo”, “ficou claro que as partes [...]”, “vou constar no termo e abrir o prazo [...]”. Desse modo, ficou evidenciado que o conciliador gerencia os momentos em que a hierarquia institucional fica mais evidenciada nas falas do participantes.

Exemplo 10

C. certo (.) a gente tá discutindo aqui (.) apesar do processo trazer índice que faz parte do juizado criminal ((dirige o olhar para o computador))

C. então o Sr. tá lançando uma possível [proposta

C. eu vou abrir prazo para o senhor [(.)

C. vou consignar o termo vou abrir o prazo para eles certo? e depois vocês posteriormente também vão ter o prazo para a réplica tá certo?

C. Ficou claro que as partes não anuíram celebrar o acordo é isso que eu vou constar no termo e abrir o prazo para eles [...]

A análise dos dados evidencia, também, que os Advogados 1 e 2 exerceram seus papéis de representantes das partes envolvidas, conforme materializado no exemplo 11. As falas transcritas apontam que Adv1 refere à defesa, “a defesa entende”, nesse caso há um representante para cumprir esse papel. Além disso, a expressão “sem o consentimento dela” implica, igualmente, que o Adv1 representa uma parte, como também nos trechos “e as partes se respeitassem [...]”, “mas a sua cliente” assumem o significado de que há pessoas legitimadas para participarem da interação.

Exemplo 11

[...]

Adv1. espere ai ((impede a fala da acusada, colocando a mão no ombro dela)) mas a defesa entende que não houve lesão ou danos morais, certo?

Adv1. SEM o consentimento dela eu sugeria, entendeu? aqui (.) o encerramento desse

processo. E as partes se respeitassem mutuamente (...) entendeu?

Adv1. mas ela já está pedindo desculpa [num tá pedindo com toda humildade?

Adv2. olhe (.) mas a sua cliente ela tem interesse nessa proposta? Porque pra chegar e falar//

Adv2. mas você ((dirige-se à parte requerida)) o que eles pediram aqui (.) você tem interesse//

Adv2. tá ótimo (.) pronto ((dirige-se ao Adv1)) desculpa ((dirige-se às partes autoras)) mas vocês (.) vocês tem interesse em continuar o processo?

Quanto às partes, Rqt1 (requerente) teve uma participação em momento decisivo da audiência, quando declarou a intenção de continuar com o processo (exemplo 12), após responder ao questionamento do advogado Adv2. Observamos, assim, que todas as expectativas de uma conciliação são frustradas nesse instante da interação, pois o requerente 1 confirma em seu turno que “tem tem interesse em continuar (.) pode ir (para o ministério público)”.

Exemplo 12

[...]

Adv2. tá ótimo (.) pronto ((dirige-se ao Adv1)) desculpa ((dirige-se às partes autoras)) mas vocês (.) vocês tem interesse em continuar o processo?

Adv1. olhe olhe//

Rqt1. tem tem interesse em continuar (.) pode ir (para o ministério público)

Adv2. então (.) então não tem acordo

Já a parte requerida (Rda) cumpre sua participação mais efetiva no momento em que se defende da acusação por danos morais, como se observa no exemplo 13: “eu tenho me humilhado [...]”, “minha intenção não era ofendê-la”, “não eu não disse [...]”, “eu não quis dizer isso (.) eu quis dizer”, “eu não tenho culpa [...]”. Embora não seja proposta deste trabalho focalizar a argumentação na interação, a análise desses excertos da fala nos mostra que a participante, requerida, se utiliza de argumentos para convencer os outros participantes de que não é culpada e, assim, pôr a termo a questão que originou a audiência.

Exemplo 13

[...]

Adv1. [...] pode chegar e pedir desculpas por alguma coisa que tem constrangido os dois e dar por encerrado [...]

Rda. Com certeza eu tenho me humilhado bastante e se eles acham que foram ofendidos (.) minha intenção não era ofendê-la (.) não era ofender eu fiz uma designação se fosse tipo assim se acha que foi coisa (.) não é nada errado eu não eu não disse que ninguém que vocês receberam dinheiro ilegalmente (.) eu não quis dizer isso (.) eu quis dizer (.) porque isso tá publicado lá no SITE do diário oficial (.) se entrou hacker eu não tenho culpa mas estava lá no diário oficial (.) eu não tenho culpa do que foi divulgado e se foi um erro//

Após finalizada a análise dos dados, tecemos algumas considerações finais possibilitadas pelo estudo empreendido.

Considerações finais

Este estudo sobre a interação em audiência de conciliação nos possibilitou observar que a fala é influenciada pelas especificidades de uma instituição determinada, a partir de normas que influenciam a forma como o evento deve ser organizado. Essa organização diz respeito às participações de seus interlocutores, às questões que devem ser o foco de atenção a cada momento, enfim, de todas as etapas que são estabelecidas no processo interativo, desde o início até a finalização, a fim de que a conciliação possa ocorrer.

Ao observarmos a organização da hierarquia interacional, identificamos as etapas constitutivas, como ocorre também em outros eventos: uma abertura, um desenvolvimento, um fechamento. Nesse aspecto, a abertura da audiência analisada ocorreu em conformidade como o que é proposto pela legislação, por meio de declaração do conciliador, como também ocorreu com relação à finalização ou fechamento. Com relação ao desenvolvimento da interação, os dados revelaram que as etapas aconteceram para que os participantes pudessem expor os seus interesses durante o evento e, assim, chegar ao final, por meio das formulações, das negociação e da construção de um foco comum nos discursos efetivados.

No que se refere à participação dos envolvidos no evento, observamos os papéis interlocutivos e os interacionais. Os primeiros são intercambiáveis; os segundos dependem da natureza da interação. No caso específico deste trabalho, ressaltamos os papéis de pessoas que

se envolveram no processo que visava a reparação por danos morais, na esfera do Juizado Especial Cível - JEC. Por essa razão, eles foram o de conciliador, os de requerentes, o de requerida, os papéis de advogados, que nessas condições se efetivaram enquanto falantes reconhecidos institucionalmente com objetivos particulares.

Na interação analisada, evidenciaram-se os limites impostos pelas regras institucionais necessárias, em que cada participante da audiência teve seu direito ao uso da fala, dentro de condições específicas, de acordo com as etapas da interação. Assim sendo, observamos a participação das partes envolvidas na interação, a cada momento, nesse caso específico, por meio das falas dos advogados, considerando-se os papéis desempenhados por eles.

Ressaltamos, também, que as contribuições advindas dos participantes durante a interação deveriam ser direcionadas para que o conflito chegasse ao final, inclusive em termos de andamento do processo. No entanto, observamos que isso não ocorreu. As partes participam em duas direções: uma, a parte requerida, buscava o fim do conflito, haja vista a posição de acusada; a outra, a parte requerente - a acusação - não contribuiu para a conciliação, evidenciando que levaria o processo ao final.

Por fim, pontuamos que a interação analisada em termos de organização do evento se desenvolveu conforme a literatura discutida, em conformidade com as determinações da legislação. A essa questão, acrescentamos que não há uma certeza com relação ao resultado da audiência. Nessa direção, a conciliação, ou não, é, de fato, dependente da compreensão e da aceitação do participante que requer à justiça providências acerca de uma questão geradora de problemas.

Referências

FÁVERO, Leonor. L. et al. Interação em diferentes contextos. In. BENTES, Anna Christina; LEITE, Marli Quadros. (Orgs.). Linguística de texto e análise da conversação - panorama das pesquisas no Brasil. São Paulo: Cortez, 2010. p.91-158.

GARCIA, Angela Cora. An Introduction to interaction: understanding talk in formal and informal settings. New York: Bloomsbury Academic, 2013.

GOFFMAN, Erving. Forms of talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.

GOVERNO BRASILEIRO. Casa Civil da Presidência da República. Código do Processo Civil. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018, acesso em 19/09/2016.

HERITAGE, John. Conversation analysis and institutional talk. In. FITCH, K. L; SANDERS, R. E. (Orgs.) Language and social interaction. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc Publishers, 2005.

_____. Language and social institutions: the conversation analytic view. Journal of Foreign Languages. July 2013, Vol 36, No. 4. Disponível em <http://www.cnki.net>. Acesso em 08/08/2016.

KERBRAT-ORECCHIONI, Katherine. Análise da conversação: princípios e métodos. São Paulo: Parábola. 2006.

LADEIRA, Wânia. Terezinha. Estratégias linguístico-discursivas de formulação em atividades de negociação em mediação. Linguística Aplicada das Profissões, Volume 16, 1, 2012, p. 96 -111.

LEVINSON, Stephen. Activity types and language. Linguistics: 17, pp. 365-399.

MAGALHÃES, Rodrigo Almeida. Formas alternativas de resolução de conflitos. Belo Horizonte: RHJ, 2008.

MARQUES, Hildebrando, da Costa. Os conciliadores e mediadores judiciais como auxiliares da justiça (ART. 149 do CPC). Rio de Janeiro: Fonamec, vol. 1, n.1, 2017, p. 157 – 170.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir E. A prática da mediação e o acesso à justiça. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

SACKS, Harvey. SCHEGLOFF, Emanuel. A. e JEFFERSON, Gail. A simplest systematics for organization of turn taking for conversation. Language, vol. 50, nº 4, p. 699-733, 1974.

SACKS, Harvey. Lectures on conversation. Oxford: Basil Blackwell, 1992.

SILVEIRA, S. B.; GAGO, Paulo. C. Interação de fala em conflito: papéis interacionais do (a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. Intercâmbio, 2005. p. 01-10.

SOUZA, Jennieire, M. de. As técnicas de conciliação e mediação nos juizados especiais cíveis. Atualizado em 04/05/2011. Disponível em <HTTPS://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp>. Acesso em 03/11/2017.

PRETI, Dino; QUADROS, Marli. Normas para transcrição. In. PRETI, D; QUADROS, M. Comunicação na fala e na escrita. São Paulo: Humanitas, Projetos Paralelos, Vol. 12, 2013, p. 19.