



Linguística Aplicada das Profissões

VOLUME 16 nº 1 - 2012

Estratégias linguístico-discursivas de formulação em atividades de negociação em mediação

Wânia Terezinha Ladeira

RESUMO: A partir de teorias da Sociolinguística Interacional e da Fala-em-Interação em Contexto Institucional, objetiva-se estudar formulações em três audiências de conciliação de um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo de Minas Gerais. Os métodos utilizados foram a observação e a gravação em áudio de quatorze audiências, das quais foram escolhidas três para análise. O uso de formulações, freqüente nas sessões mediadas desse Juizado é uma das principais estratégias discursivas do mediador. Essas formulações, inseridas pelo mediador durante a construção da história do consumidor, dão credibilidade e maior precisão à primeira história, e restringem as opções de contestação do reclamado para construir versões alternativas da história do conflito.

Palavras-chave: audiências de conciliação; mediação; estratégias de mediador; formulação; controle interacional.

Introdução

O presente estudo consiste na análise de três audiências de conciliação em um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo. Essas audiências são encontros entre partes adversárias em um processo jurídico, mediados por uma terceira parte. Essa terceira parte, o mediador das audiências, coordena a negociação entre as partes em conflito com o objetivo de encontrar um consenso e, conseqüentemente, dar fim ao processo jurídico, para que não haja a necessidade de levá-lo a julgamento. As audiências analisadas se referem à reclamação de um

telefone celular com defeito, à negociação de uma dívida de energia elétrica e a um tratamento odontológico interrompido pela clínica reclamada. O foco de análise dessas audiências são as estratégias de formulações ou reformulações produzidas pelo mediador durante as fases de relato de conflito e de negociação. Tal estratégia linguístico-discursiva consiste na descrição, definição ou resumo que um dos participantes fornece explicitamente sobre o que está acontecendo na conversa (GARFINKEL & SACKS, 1970; DEPPERMAN, 2011). Neste contexto institucional específico, a estrutura de participação da mediação (GARCIA, 1991; LADEIRA, 2005) define um *status* privilegiado para o mediador na construção da história do conflito. A formulação seria, então, uma representação do discurso, produzida por um dos participantes dessa interação. Frequentemente, tal atividade de fala equivale a uma forma de policiar os outros membros da interação. No contexto de mediação seria um modo eficaz de induzir o interlocutor a sair da ambivalência, sugerindo uma direção de interpretação do tópico em discussão. Portanto, estamos considerando como formulações certas partes da fala do mediador nas quais ele resume, descreve e comenta o que os falantes expuseram anteriormente, pedindo confirmação ou esclarecimentos. O interesse desse artigo, portanto, é descrever somente um dos desenhos possíveis de formulação, que é aquela produzida a partir da fala anterior, conforme identificado por Deppermann (2011) ao estudar as propriedades semânticas das formulações. Esse tipo de prática de formulação teria a característica de ser uma inferência unilateral, de explicar ou parafrasear o significado anterior, mas assumindo-o como interpretação subjetiva.

Além de observação de todo o ambiente institucional de interação, o presente estudo utiliza os métodos de gravação em áudio de quatorze encontros ocorridos em um Juizado Especial de Relações de Consumo, dos quais foram escolhidos três para análise, com base em critérios de diversidade dos tópicos de negociação e de qualidade da gravação. A exposição desse estudo é composta de basicamente duas partes: revisão de literatura sobre o termo formulação ou reformulação e análise dessa estratégia nas audiências de conciliação durante as suas duas fases principais, a narrativa do conflito e a proposição de negociação.

1. Definindo formulação

Estamos tratando o termo formulação como uma estratégia linguístico-discursiva de construção de significado em interação, cuja função seria o exercício de controle interacional por parte do mediador. A formulação é definida de modo geral como a descrição, definição ou resumo que um dos participantes fornece explicitamente sobre o que está acontecendo na conversa. Nas palavras de Garfinkel e Sacks (1970, p. 350): “Um membro pode tratar uma parte da conversa como uma ocasião para descrever aquela conversa, para explicá-la, para caracterizá-la, para esclarecer, traduzir, resumir, fornecer o seu sentido”. Para Schegloff (1972, p.80), a formulação seria o local na conversa onde um objeto, pessoas e atividades seriam identificadas de modo seletivo, ou seja, haveria um conjunto de formulações alternativas para objeto ou atividade.

Um participante pode usar parte da conversa como ocasião para uma reformulação, que segundo Deppermann (2011) seria o termo variante para formulação nos estudos germânicos de discurso e de Análise da Conversa. Nas audiências de conciliação, o mediador seria o membro indicado com o poder de definir a história do conflito na mediação. A formulação seria, então, uma representação do discurso, segundo Fairclough (2001).

Freqüentemente, (re)formular equivale a uma forma de policiar, seria um modo eficaz de forçar o interlocutor a sair da ambivalência, oferecendo uma formulação do que ele está dizendo, tornando a sua fala mais clara e explícita. Segundo Fairclough (2001), mesmo que o ato de formular não esteja conectado à ação de policiar, ele ainda tem uma função de controle interacional importante.

A formulação significaria o esclarecimento sobre “o que estamos fazendo”, realizado por meio da produção de paráfrase de um enunciado anterior, preservando características da seqüência discursiva anterior, mas também modificando os seus sentidos por meio de reformulações. Segundo Hak e Boer (1996), as formulações manifestam três propriedades centrais: preservação, apagamento e transformação. Tipicamente, a formulação é feita pelo receptor de um enunciado, mostrando o seu entendimento da informação transmitida, de modo que ele pode preservar certos itens lexicais do enunciado anterior, apagar outros e transformar o que foi dito de acordo com propósitos comunicativos.

Heritage e Watson¹, citados em Hak e Boer (1996), distinguem dois tipos de formulação: *gist* (significado central) e *upshots* (conclusão). *Gists* constituem esclarecimentos ou demonstração de compreensão da fala anterior. *Upshots* pressupõem uma versão não explicada da idéia central (*gist*). A formulação e a decisão constituem um par adjacente, isto é, confirmação ou negação seguem uma formulação. Esses autores observaram que confirmações são respostas preferidas. O assalto direto a uma formulação pode implicar em desafio à competência e capacidade do formulador em monitorar o resumo da fala. A formulação pode ser considerada como meio de conservar o que deve ser o tópico de determinada conversa.

Hak e Boer (1996) observam a função do par adjacente formulação-decisão em dados coletados de três tipos de entrevistas: (1) investigatória, que ocorre em consultas médicas e se caracterizam pela escassez de formulações; (2) exploratória, que ocorre em entrevistas psiquiátricas, nas quais o entrevistador usa o par formulação-decisão para explorar as experiências do paciente; (3) colaborativa, que é encontrada em terapia psicológica, na qual o par formulação-decisão forma o principal dispositivo interacional usado pelo entrevistador para traduzir o problema do paciente em definição profissional do problema. Os autores concluem que o processo de formulação é composto de dois estágios: i) A formulação da idéia central da fala do paciente, tipicamente seguida por uma confirmação qualificadora, particulariza as condições sob as quais é possível justificar essa formulação. Quando a formulação é confirmada pelo paciente, ela funciona como evidência para o segundo tipo de formulação: ii) A formulação que constitui a avaliação profissional é, tipicamente, confirmada pelo paciente de modo mínimo, sugerindo a atitude de evitar a negação do julgamento profissional. Ao invés de uma confirmação verdadeira, os pacientes confirmam minimamente, assim os terapeutas definem o problema do paciente em termos profissionais. O uso reiterado de formulações pelo terapeuta teria como efeito a utilização de termos profissionais pelo paciente.

Na perspectiva da Linguística brasileira, a formulação é caracterizada por Hilgert (1993) como atividades diversas de composição textual, tais como: corrigir, parafrasear, repetir, enfatizar, atenuar, explicar, exemplificar, justificar, fundamentar entre outras, às quais os interlocutores recorrem para construir o seu texto. Seriam atividades de organização

¹ Heritage, J. & Watson, D.S. Formulations as conversational objects. In. G. Psathas (Ed.), *Everyday language*. New York: Irvington, 1979.

discursiva que teriam como finalidades: organizar a alternância de turnos na seqüência da conversa, manter o turno em poder do enunciador, planejar o texto e garantir a compreensão. Podem ser realizadas por meio de atos ilocucionários, tais como: completar, corrigir, parafrasear, precisar, repetir, resumir, esclarecer, recapitular, explicar e fundamentar. As formulações seriam compostas de procedimentos utilizados para garantir a compreensão mútua dos enunciados, através dos quais os interlocutores expõem os seus objetivos comunicativos. As atividades de (re)formulação seriam utilizadas para resolver, contornar, impedir problemas de compreensão. Assim, essas atividades seriam desencadeadas por problemas de formulação textual que, não resolvidos, colocam em risco a compreensão. Nesse sentido, o aparecimento de um problema de formulação daria origem ao reparo ou correção, identificado por Schegloff, Jefferson e Sacks (1977). Fávero, Andrade e Aquino (2005) também entendem a formulação como atividade de organizar e estruturar os enunciados de um texto, a fim de assegurar a intercompreensão. Desse modo, elas analisam a hesitação, a paráfrase, a repetição e a correção como fenômenos de formulação textual. No entanto, conforme observa Walker (1995), bem como mostraremos nos nossos dados, a formulação não tem simplesmente a função de reformular a fim de garantir uma boa compreensão.

Walker (1995) estuda formulações como atividade central de fazer concessões para se chegar a um acordo em negociações. O grupo de formulações, composto de descrição, definição ou resumo do que o outro está dizendo ou o que todos estão dizendo na fala anterior, é apresentado como demonstração de entendimento, cuja resposta apropriada é a confirmação ou negação pelo interlocutor. O que Walker (1995) observa é que as formulações ocorrem em uma fase inicial de concessão e coincide com a atividade de ceder em negociação. Quando o falante formula um resumo da fala anterior, o que está fazendo é oferecer uma versão explicitando o sentido da fala anterior e tratando esse sentido como evidente. O processo de formulação implica fazer uma interpretação da fala anterior, porque não houve ainda uma versão definitiva do sentido “do que estão dizendo” em determinado encontro. Qualquer descrição é, então, necessariamente seletiva e direcionada pela tarefa que se tem a cumprir. Conforme defende Walker (1995), quando o falante formula o sentido da fala anterior, possivelmente, será ouvida como mais que simples demonstração do seu entendimento. Entretanto, na fala institucional, as formulações constituem-se como dispositivos importantes na realização do trabalho interacional, caracterizando estruturas de participação específicas de determinados contextos institucionais. Assim, o emprego de formulações, juntamente com a função interacional por elas realizada, pode estar associado a um tipo particular de papel social, como é o caso do mediador em audiências de conciliação.

Em situações de negociação, Walker (1995) observou que um negociador formula a fala do outro não para demonstrar entendimento, mas essa atividade implica na aceitação da versão e da posição que o outro está apresentando. Desse modo, quando ocorre uma formulação há a execução do trabalho de negociar, oferecendo ou procurando concessão. Quando o falante fornece uma formulação da fala anterior, essa atividade é transicional de dois modos: (i) constitui uma troca de informação sobre questões de negociação, revendo “onde estão na negociação”, e, (ii) formula um resumo da fala anterior, assim, o falante pode ter discernimento de que uma mudança ocorreu na situação de negociação. Quando uma questão surge em negociação, um estágio inicial é caracterizado pela troca de argumentos e localização da posição de cada um. Se um receptor retoma a fala anterior, ao invés de fornecer uma contraproposta, isso provoca uma mudança na situação de negociação. Formulações

constituiriam, assim, uma mudança no direcionamento da atividade de negociação na qual os participantes estão engajados.

Conforme defende Walker (1995), negociadores fazem, implicitamente, ofertas através de formulações. Eles fazem uma troca de concessões que pode formar a base do acordo. Através do desenho das formulações, no turno subsequente, isto é, através da análise do receptor, os participantes podem mostrar orientação mútua para a capacidade de resolução por meio de formulações. Formular a fala anterior implica fazer algo que é conseqüente para a fala subsequente. O processo interpretativo de selecionar e focalizar alguns aspectos da fala anterior tira de foco outros aspectos e capacita o negociador a atribuir uma intenção ao receptor, representada através da “essência do que está sendo dito”. Formulações sempre orientam para uma interpretação tendenciosa da fala anterior. O falante pode atribuir uma intenção ao receptor, que é entendida para ser consonante com o que o falante pode concordar: isso seria a formulação afiliativa ou otimista. Alternativamente, o receptor pode atribuir uma intenção que é entendida como contrária ao que o falante pode concordar. Essa seria a formulação não afiliativa ou pessimista, que tem caráter acusatório e de confronto. De qualquer modo, formulações implicam na concessão do receptor se ele confirma a formulação do falante. A formulação afiliativa pode ser usada, então, para promover a mudança na situação de negociação.

Com uma formulação, o falante está sinalizando que eles estão preparados para fazer troca de concessões, por isso um possível caminho em direção ao acordo é identificado nessa interpretação tendenciosa da fala anterior. O trabalho de negociação, no qual formulações estão envolvidas, é orientado para o receptor. Quando o falante formula a versão do sentido da fala anterior, a próxima ação relevante é, freqüentemente, a confirmação ou negação pelo receptor. Entretanto, no desenvolvimento dessa atividade, negociadores mostram o entendimento do caráter implicativo-resolutivo da formulação. Por meio de formulações se faz uma oferta implícita, identificando uma concessão que fará a posição do receptor mais aceitável para o falante. O receptor pode, assim, fazer ou rejeitar a concessão, confirmando ou negando a formulação. Desse modo, formulações podem gerar a negociação de concessões e não somente a inspeção do sentido da fala anterior (WALKER, 1995).

Embora formulações otimistas e pessimistas sejam rotineiramente orientadas como representações tendenciosas da fala anterior através das quais a posição do falante é apresentada, há diferença entre o tipo de problema que elas apresentam ao negociador receptor. A interpretação pejorativa da fala anterior, que a formulação pessimista fornece, propõe que dois lados estão em oposição direta e se o receptor confirmar essa interpretação, o confronto estará estabelecido. Esse tipo de formulação é construído para ser negado e geralmente é, conforme observado nos dados de Walker (1995). A negação do receptor é acompanhada por uma reformulação do que ele realmente quis dizer. A estrutura da resposta a uma formulação seria, então, negação mais reformulação. Geralmente, o negociador receptor reformula sua posição, evitando um potencial confronto através de modificações da formulação exposta. Já as formulações otimistas são transparentemente usadas como dispositivos estratégicos para procurar uma concessão e elas são designadas para maximizar a aceitação do negociador receptor.

Formulações otimistas e pessimistas estão ambas envolvidas na busca de concessões, entretanto, essa realização é feita de diferentes modos. Formulações pessimistas provêm um dispositivo para desconsiderar as implicações da fala anterior e gerar concessões. Já as formulações otimistas consistem em um dispositivo para criar oportunidade de fazer

concessões através da fala anterior. Como aponta Walker (1995) existem três diferenças entre esses dois tipos de formulação: (i) ambiente seqüencial: formulações pessimistas ocorrem quando o falante reconhece na fala anterior a falta de vontade do receptor em fazer qualquer concessão, isto é, quando o falante se encontra sob pressão. Por outro lado, a formulação otimista parece ocorrer oportunamente em qualquer ponto onde o falante localize um modo de modelar a fala anterior. (ii) Conseqüência seqüencial: formulações pessimistas recebem negações diretas e categóricas, mas, se um interlocutor nega uma formulação otimista, isso é feito indiretamente e de forma mitigada. (iii) Resposta diferenciada recebida pelos dois tipos de formulação: percebe-se a construção não equivalente entre as formulações pessimistas e otimistas, pois, formulações pessimistas são construídas para ser negadas, já as otimistas são formuladas para ser confirmadas.

Como podemos observar não há muito consenso sobre o entendimento e definição de formulação. O estudo de Walker (1995) representa uma forte influência sobre a nossa análise de dados, tendo em vista o seu contexto de estudo de formulações. Na negociação, bem como na mediação, que é um tipo de negociação intermediada, encontramos o uso estratégico de formulações, como veremos na nossa análise de dados.

2. Formulações em audiências de conciliação

Em mediações do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, as formulações são frequentes e representam um poderoso meio retórico de controle interacional. A utilização de formulações, nesse ambiente institucional, facilita e auxilia o mediador a cumprir a sua tarefa de persuadir os participantes do encontro em audiência a negociarem e procurarem uma solução para o problema que os levou até o Juizado. As formulações são, então, muito utilizadas em todas as fases da audiência, cumprindo funções importantes nas fases de relato da história do conflito e na negociação de ressarcimento ao consumidor. As formulações do mediador durante a narrativa da história têm a função de esclarecer e fortalecer uma versão da história do conflito sobre a qual se pautará a negociação. Já na negociação, a principal função das formulações é transformar a proposta do reclamado em boa o suficiente para que o consumidor a aceite.

2.1. Formulações da história do conflito

Esse tipo de formulação ocorre, mais freqüentemente, no início da audiência. Quando o consumidor está relatando a história do conflito, o mediador faz intervenções para esclarecer os fatos. Na audiência sobre a negociação de dívida de energia elétrica, a mediadora faz uma reformulação a respeito do total da dívida e pede confirmação, conforme pode ser observado no exemplo 01 abaixo:

- 01 Cristina A dívida da senhora então, incluindo isso que a senhora paga por mês que é
02 cinquenta reais. >de uma negociação de dívida anterior< ao todo tá duzentos
03 e trinta e três?
04 João Não. É:: assim é ela tá em quatrocentos e dez reais.. dez e cinquenta e três

- 05 centavos
 06 Eva É:: tudo=
 07 Cristina = Tudo?
 08 incluindo essa de duzentos e trinta e três reais?
 09 Eva [é::]
 10 João [incluindo]a de duzentos e trinta reais =

A informação formulada pela mediadora (linha 01) é essencial para a fase de negociação. É interessante notar que as formulações selecionam e destacam os tópicos mais relevantes para a resolução do problema em audiência. Observa-se, nesse exemplo, que não foi obedecida a preferência por concordância no par adjacente formulação-decisão, conforme Heritage e Watson (1979) e Pomerantz (1984) notaram essa tendência. Esse desvio ao sistema de preferência pela concordância pode ser explicado pela precisão requerida no relato em ambiente jurídico (Drew, 2003), que justifica a negação e correção da formulação feita pela mediadora.

Na audiência seguinte, sobre a negociação do tratamento odontológico, o mediador, através de um pedido de confirmação e uma formulação do problema, executa a tarefa de tirar a reclamação da voz do reclamante, que é o alvo de hostilidade, e colocá-la em seus próprios termos. Assim, ele, como elemento “neutro” na disputa, poderia re-elaborar a reclamação e torná-la legítima, mitigando o conflito, conforme podemos observar no exemplo 02:

- 01 Rui /tá certo/ (1.5) a senhora, nunca fez tratamento odontológico, segundo, o
 02 seu processo, né?
 03 Mariana ãrrã
 → 04 Rui tendo pago nove parcelas de sessenta e dois reais e cinquenta centavos...
 05 sendo as três primeiras, diretamente em sua conta e as demais com
 06 desconto em folha de pagamento... só que a senhora, já está cinco meses
 07 sem atendimen:to.. devido à substituição de dentista, não é?...O primeiro
 08 dentista colocou o aparelho ortodôntico em 19 de julho do ano passa:do..
 09 e daí em diante, foi negada a >continuidade do tratamento, sob alegação<
 10 de que o primeiro dentista, havia agido, de forma errada... assim a
 11 senhora está requerendo a devolução da quantia /paga/?
 12
 13
 14 Mariana Na verdade eu pago sessenta e dois e cinquenta enquanto outras pessoas
 15 pagam quarenta e cinco..não sei porque isso...pra mim é sessenta e dois
 16

Essa audiência acontece em um clima tenso e conflituoso. Em contraponto ao nervosismo e hostilidade entre consumidor e empresa, o mediador fala vagarosamente e com muitas pausas. Primeiramente, ele faz uma formulação destacando uma informação que não fôra exposta pela consumidora, mas que pode reforçar o seu relato da história do conflito e, conseqüentemente, convencer o reclamado a ressarcí-la. Nota-se a ênfase e a escolha lexical

por datas e números nas formulações do mediador, isto é, informações objetivas e de difícil contestação.

O mediador, participante que tem o *status* de controle e de coordenação da audiência, pede para a consumidora confirmar a versão que ele está construindo para a história (linhas 04-13, exemplo acima). A Consumidora confirma a primeira informação (linha 03) e no segundo pedido de confirmação (linhas 12-13), ela faz outra reclamação (linhas 14-16). Pode-se inferir que a versão do mediador não necessita de confirmação, pois tem legitimidade e estatuto de verdade. Essa formulação fortalece a posição do reclamado e o encoraja a fazer mais uma reclamação.

Explicar, caracterizar e esclarecer o que está sendo dito em uma conversa determina um sentido construído pelo formulador do discurso e enquadra determinada situação, como pode ser observado também no exemplo 03 seguinte, da mesma audiência:

- 01 Rui (...) eu acredito que talvez.. encerrando-se o processo nesta
→ 02 oportuna:de.. seria a melhor so:lução ...
03 imaginem porque?... ora, a autora procurou a clínica.. /desejosa de fazer/
04 o tratamento, né?
05 Ivone /é/
06 Rui Agora:...imagina. ela foi rec-recebida por algum profissional?....
07
08 Ivone Com[certeza]
09 Rui [o profis]sional. <Certamente>... tinha o seu parecer >escrit<-ó::
10 “nós vamos::nós vamos: fazer o seu tratamento dest..desta forma.vamos
11 fazer isso e aquilo?”
12 ...né?..Tá. muito bem. O:: tratamento foi iniciado... um profissional a
13 atendeu.. e no curso do tratamento... segundo a autora.. os dentistas, os
14 profissionais, que sucederam.. >/aquele/< que. a atendeu. Inicialmente?...
15 dizem a ela
16 “olha..eu não vou fazer o seu tratamento?...
17 porque-u-eu tenho um impedimento de ordem técnica?”....
18 quer dizer.. o-o:: profissional que-o:: antecedeu?
19 Ele. sequer poderia ter dado início.
20 (2.5)
21 estaria configurado aqui de alguma forma? e não há aqui nenhum breve
22 momento? Quero expor uma situação, né? parte do que aconteceu entre
23 vocês...
24 estaria configurado aqui um ato talvez até ilícito..
25 Se ela dá início? sendo um profissional? da mesma clínica? Depois fala
26 “eu não vou dar continuidade porque não tem condições técnicas”
27 (2.0)
28 não é verdade?
29
30
31
32 Então, eu-eu quero convocar vocês duas aqui para >tentar< alguma coisa

Em um momento de intenso conflito na audiência, porque a reclamada se nega a fazer qualquer proposta de ressarcimento, e, a consumidora, por sua vez, negava a versão da reclamada, o mediador começa a sua formulação da história do conflito com um conselho implícito (linhas 01-02). Para justificar o seu conselho, de que dar fim ao processo na fase de conciliação seria a melhor solução, ele anuncia a sua formulação com o marcador “*imaginem porque?*” e indica que vai tomar o turno por um longo tempo para relatar a história sob o seu ponto de vista. À medida que reconta e reconstrói a história do conflito, ele consegue a concordância da reclamada (linhas 05 e 08). Assim, ele se torna o animador da história da consumidora (Goffman, 1998) e consegue a concordância da reclamada, o que parece bastante favorável a um acordo final.

Na sua argumentação, a fim de convencer as adversárias a entrarem em acordo, o mediador utiliza discurso relatado para animar a voz do primeiro dentista que atendeu a consumidora (linhas 11-12), bem como para animar a voz do segundo dentista que se recusa a continuar o tratamento (linhas 17-18; 28-29). É interessante notar a escolha lexical da palavra “*profissional*” repetidas vezes (linhas 07, 09, 14, 15, 19 e 26) para se referir aos dentistas que trabalhavam na clínica responsável pelo tratamento odontológico. A escolha dessa palavra remete às noções de responsabilidade, confiança e competência que os grupos profissionais reclamam para si, e a toda a consideração social que a palavra evoca (Freidson, 1996). Assim, o mediador “lembraria” à reclamada o peso da responsabilidade que o parecer de um profissional carrega consigo. Na conclusão de sua formulação, ele aponta de modo direto a clínica como culpada pela situação (linha 25), como última tentativa de conseguir com que a reclamada faça alguma proposta de ressarcimento.

As formulações dos mediadores auxiliam o consumidor na construção de sua história, reforçando a coerência da primeira versão e tornando-a menos vulnerável à contestação. Além disso, muitas informações são enfatizadas para serem usadas como argumentos de negociação. As formulações que o mediador faz durante o relato do consumidor não são apenas solicitações de esclarecimento, mas são usadas para construir uma ordem moral, destacando pontos importantes do relato que serão utilizados mais tarde como argumento favorável ao consumidor para convencer o outro de que a história contada é válida e a reclamação legítima.

2.2. Formulação da proposta de negociação

Quando o reclamante acaba de expor a história do conflito, o mediador, tipicamente, pergunta o que ele pretende como ressarcimento, isto é, pede que faça uma proposta de negociação. Durante a narrativa do consumidor, o mediador co-constrói a sua história, fazendo formulações a fim de obter um melhor esclarecimento. No momento em que o mediador pede a primeira proposta de negociação ao consumidor, ele dá início à próxima fase da audiência: a negociação.

Na audiência sobre a negociação do telefone celular, em particular, estão presentes dois reclamados: representantes da loja que vendeu o produto defeituoso e do fabricante. A

primeira a responder é a loja, que se exime de culpa, e atribui responsabilidade pelo problema ao fabricante. Como veremos no exemplo 04 a seguir, é o fabricante que faz a contraproposta de trocar o celular (linha 04):

- 01 Maria porque quando a autorizada detecta que é defeito grave de fábrica elas
02 mesmo fazem troca: >sem prejuízo< mas no caso não foram isso, ele foi
03 lá várias vezes.
04 eu tenho autorização.posso fazer no caso a troca.
05
06 Cristina Uma [troca por outro celular::]=
07 Maria [troca por outro aparelho]
08 Cristina = porque a gente tá vendo que foram cinco ve:zes, né?
09 Flávio isso
10 Cristina cinco ve:zes::, que o:: senhor Flávio foi lá::
11 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende essas coisas,né?
12
13 Cristina Isso
14 Maria De ter ido várias vezes
15 Cristina /Lógico/
16 Maria e não ter ficado satisfeito com serviço..então, no caso a gente poderia
17 fazer a troca...
18 agora. em termos. tem mais pedido, né? de-de-de=
19 Cristina =primeiro vamos resolver um.
20 A Blóquia se comprometeria a trocar o aparelho dele?
21 Maria Sim. a gente poderia fazer uma troca.
22 Cristina poderia fazer uma troca
23 Maria agora..esses outros pedidos... é-é=
24 Cristina = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=
25 Maria ã?
26 Cristina =porque às vezes a gente vai falando.
27 Maria /Não, claro/
→ 28 Cristina é-é ela se compromete a trocar pro senhor...ta::? vai te dar um aparelho
29 no::vo que não vai dar proble::ma
30 Flávio em relação à garantia desse aparelho? que cê tá: trocando?
31 Maria Olha, é::.../>geralmente assim</ quando: há: troca.. de apare:lho. Quando
32 se é autorizado a fazer essa troca também, a garantia não é de um ano, é
33 de três meses../de troca/...posso de repente tentar ver com São Paulo se
34 eles liberariam algum documento que desse um ano para ele. porque a
35 princípio. sei que são três meses..né?.../eu poderi/=
36
→ 37 Cristina = então vão ver. quando o senhor veio aqui parece que tava preocupado
38 com essa garanti:a, né?
39 Flávio É lógico
→ 40 Cristina Ele tá preocupado com a garanti:a /(disso)/. Então a senhora tá falando
41 que poderia:...ela te daria um telefone novo e: vamos ver. Conseguiria um

42 ano=
43 Maria =um ano pra ele
44 Flávio pra mim eu aceitaria essa proposta se: é:: no caso conseguisse esse ano.
45
46 Cristina Esse ano
47 Flávio É:: Senão eu preferiria a devolução do dinheiro mesmo=
48 Cristina É
49 Flávio = e com correção monetária... pra mim seria mais vantagem
→ 50 Cristina então, vamos ver o seguinte com o senhor. essa proposta dela <de te dar
51 um aparelho novo?, com a garantia de um ano>? É: o senhor fica
52 satisfeito?
53 Flávio eu acho que::...eu não tô aqui pra discutir com Bló:quia nem com
54 Tellmax. eu acho que eu não quero nada em cima de vocês eu só quero o
55 meu direito de consumidor de comprar um aparelho e::
56
57 Roberto Exato
58 Flávio tá funcionando normalmente=
59 Cristina =lógico
60 Flávio então eu não tô aqui pra::...pra mim tá ótimo. trocando meu telefone e me
61 dando um ano de garantia, o telefone servindo pra mim tá excelente. Não
62 precisa de::.../mais alguma coisa/=

Antes de fazer a proposta de troca, a reclamada elabora uma justificativa para negar que o dano seja de responsabilidade do fabricante. Ela nega a acusação do consumidor de que o defeito seja de fabricação, embora reconheça que o telefone tenha algum problema, mas modaliza o problema quando diz que a autorizada não fez a troca porque o defeito não era “grave” (linhas 01-02). Depois desse movimento de atenuação da culpa do fabricante, ela reconhece que o retorno do consumidor por várias vezes à assistência técnica é razão suficiente para a troca. Enuncia, então, uma proposta de troca, dizendo que está autorizada a fazê-la (linha 04), manifestando-se como animadora da empresa.

Após a proposta, há uma pausa (linha 05) durante a qual mediadora e reclamada tomam o turno quase simultaneamente, repetindo a proposta de troca do aparelho (linhas 06-07). No turno seguinte, a mediadora se alinha novamente com o consumidor (linhas 08-10), reforçando o seu argumento de que ele tentou consertar o telefone cinco vezes. A reclamada aproveita a oportunidade para melhorar a imagem do fabricante, dizendo que a empresa “entende”, isto é, a empresa (personificada ao ser dotada de entendimento, uma capacidade cognitiva humana) é solidária com o consumidor (linha 11-12). Então, a mediadora se alinha à reclamada exibindo a concordância entre as duas (linhas 13-16). A reclamada repete a sua proposta e inicia uma ressalva (linha 18), mudando o seu alinhamento de cooperação por meio de introdução de certos marcadores de oposição (“agora”, “em termos”). Assim, através de um pedido de confirmação (“tem mais pedido, né?”), a reclamada sugere que a manutenção de sua proposta exclui o pedido de indenização por dano moral. A mediadora antecipa que uma discordância pode surgir e interrompe a reclamada, evitando que a introdução de tópicos de discordância possa obstruir a agenda de tarefas. Desse modo, ela define um seqüenciamento de tópicos a serem negociados. A mediadora formula a proposta de

ressarcimento (linhas 19-20), pedindo à reclamada a confirmação da sua proposta. A reclamada, por sua vez, confirma a intenção de ressarcimento (linha 21), e tenta novamente introduzir a ressalva (linha 23). A mediadora procura manter o controle de tópico, interrompe a reclamada (>pera aí<), redirecionando a discussão para a proposta de ressarcimento (linha 24). A reclamada, então, se alinha com a mediadora e aceita a definição da seqüência de tópicos a serem discutidos. A mediadora altera, então, a estrutura de participação, selecionando o reclamante como ouvinte endereçado. Ela formula a proposta da reclamada, enfatizando a troca do aparelho como uma boa proposta (linhas 28-29). Para sugerir que a proposta é realmente boa, a mediadora seleciona o adjetivo “novo”, a sentença adjetiva “que não vai dar problema” para se referir ao telefone que substituirá o defeituoso e o verbo “dar”, ao invés de trocar: a empresa vai dar um aparelho (“no::vo”) e não trocar um defeituoso. Assim, a mediadora formula a proposta da reclamada em termos mais favoráveis a um acordo, fazendo uma interpretação tendenciosa da proposta de ressarcimento.

Após essa formulação da proposta, o consumidor não responde à mediadora, subverte o sistema de troca de turnos próprio de mediação (GARCIA, 1991) e se dirige diretamente à reclamada, fazendo dela a sua ouvinte endereçada (linha 30). Antes de responder a proposta, ele insere um novo tópico de negociação: a garantia do novo telefone. A reclamada responde à pergunta sobre garantia com alguma hesitação, prevendo possibilidades de discordância, utiliza marcas que mitigam uma resposta que poderia não agradar ao consumidor, como “olha”, “geralmente assim” (linha 31). A representante da empresa faz uma proposta de três meses de garantia, mas, antecipando a probabilidade de recusa, sinaliza para a possibilidade de melhorar a proposta original através de uma intervenção pessoalizada (linhas 34-35). É interessante notar que, anteriormente, a reclamada falava como animadora da empresa (“a empresa entende”, “a gente poderia fazer a troca”), mas, ao levantar a possibilidade de uma proposta de garantia maior, ela fala agora como autora da própria voz (“eu posso ver”), mostrando, assim, a face de competência (LIM & BOWERS, 1991) de uma funcionária que tenta resolver os problemas da empresa e agradar o consumidor. Essa proposta é direcionada para a mediadora, ao tratar o consumidor em terceira pessoa (linha 35), restaurando, assim, a estrutura de participação da mediação. A mediadora, prevendo uma possível discordância, restaura o sistema de troca de turnos pré-alocados de mediação (GARCIA, 1991) e não permite que o consumidor responda imediatamente à proposta. Ao invés disso, a mediadora insere uma formulação sobre o pedido do consumidor de garantia de um ano para o telefone a ser trocado e formula, também, a proposta da reclamada (linhas 40-42). Desse modo, as formulações têm aqui a função de evitar a discordância direta entre os adversários sobre tópicos difíceis de haver concordância. Assim, na formulação da mediadora, ela desvia dos tópicos de discordância e enfatiza aqueles sobre os quais já houve consenso.

Nos turnos das linhas 40 a 52 emerge novamente a estrutura de participação típica de mediação. Primeiramente, a mediadora seleciona a reclamada como ouvinte endereçada (linha 40), referindo-se ao consumidor em terceira pessoa. Logo em seguida, a mediadora aborta a sua fala dirigida à reclamada e reformula a proposta de ressarcimento feita (linha 42). A reclamada, por sua vez, confirma a proposta, alinhando-se à mediadora e encadeando a sua fala a fala da mediadora (linhas 42-43). A mediadora se apropria e reformula, desse modo, a proposta da reclamada (linhas 43-44), repetindo que a empresa “daria um telefone novo” e conseguiria um ano de garantia. Assim, por meio da formulação, a mediadora anima a proposta da parte adversária ao consumidor, ajustando-a aos desejos do consumidor, enfatizando aquilo que é consensual, atenuando, assim, as possibilidades de discordância.

Desse modo, a mediadora não fala em três meses de garantia, que seria a proposta original, mas confirma somente a possibilidade de um ano de garantia. A proposta é reforçada pela reclamada ao confirmar de maneira mais enfática a proposta de garantia de um ano (linha 43). Assim, reclamada e mediadora alinham-se para fazer uma contraproposta de ressarcimento ao consumidor.

O consumidor aceita a proposta (linha 44), com a condição de se confirmar o tempo de garantia de um ano (linha 45), e ameaça adotar uma contraproposta, caso a proposta não seja cumprida (linha 47). A mediadora não responde à contraproposta, e formula novamente a proposta que parece mais próxima a um acordo (linhas 50-52). Nessa intervenção, a mediadora deixa o seu alinhamento de negociadora e volta ao alinhamento institucional de mediadora (Tracy e Spradlin, 1994), perguntando ao consumidor se ele ficaria satisfeito com a proposta em andamento (linha 52), já que faz parte do discurso institucional de mediador tentar resolver o problema de modo satisfatório para ambos os adversários, sobretudo para o consumidor, que é a parte lesada. Nesse momento, ao invés de praticar a ação relevante de confirmar a formulação, o consumidor toma um alinhamento defensivo, antecipando possíveis suspeitas de oportunismo na busca de uma indenização. Ao se dirigir à empresa por “vocês” (linha 54), o consumidor abre a possibilidade de incluir a própria mediadora entre o time de adversários, já que ela se alinhou com o reclamado para fortalecer a sua proposta e tirar de pauta a proposta inicial de pedido de indenização do consumidor (“eu não quero nada em cima de vocês”).

A mediadora tenta se livrar desse enquadramento incômodo de ser incluída entre os adversários, e se alinha com o consumidor (linha 59), no momento em que ele reafirma a legitimidade da sua reclamação ao se referir ao direito do consumidor (linha 55). Por fim, ele retira a sua proposta inicial e se alinha à proposta do adversário (linhas 60-62).

Ao identificar generalizações e abstrações como práticas de formulação, Deppermann (2011) reconhece o uso dessas estratégias discursivas como típicas de formulações profissionais, como observamos nos dados acima. Por meio delas, profissionais encerram tópicos, concluem, esclarecem, retêm aspectos relevantes para tratamento futuro, justificam, especificam e exemplificam. Tarefas essas relacionadas à tarefa do mediador em audiências de conciliação.

Considerações Finais

As formulações, tão freqüentes nas sessões mediadas do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, constituem-se em importante estratégia de controle interacional do mediador. Verificamos nos dados analisados o que Depperman (2011) observa como características das formulações, realizadas através de generalizações e abstrações, em ambientes institucionais. Tal autor nota que as formulações refletem o discurso institucional dos falantes e as suas identidades, devido ao fato de a atividade de formular delimitar categorias constitutivas de fala e relacionadas a identidades institucionais. Outra característica, também observada nos nossos dados, seria o caráter assimétrico da interação entre clientes e leigos, pois os primeiros precisam confirmar formulações, mas dificilmente as oferece para ser confirmadas. Por outro lado, os mediadores necessitam da cooperação do cliente e do reconhecimento de sua autoridade. Enfim, as formulações são práticas básicas de realização do trabalho institucional e cumprem funções que dizem respeito às instituições, tais

como: orientar para práticas relevantes, moldar a fala anterior de modo adequado à próxima ação a ser executada, e, por fim reduzir a complexidade de argumentos por meio de resumos. Essas práticas foram observadas durante as duas fases das audiências.

Na primeira fase de fala-em-interação em audiências de conciliação, as formulações auxiliam o trabalho do mediador de tentar ganhar a aceitação dos participantes, sobretudo do reclamado, para a versão principal da história que está sendo construída em audiência. Essas formulações do mediador durante a história do consumidor dão credibilidade à primeira história, e restringem as opções do reclamado para construir a sua versão.

Durante a fase de negociação do problema, o mediador formula as propostas do reclamado, tornando-as mais plausíveis. Assim, o mediador tira a palavra dos adversários, evitando que entrem em discordância direta e formula as propostas de negociação. Essas formulações do mediador se transformam em interpretações tendenciosas das propostas de negociações, facilitando que os adversários façam concessões.

ABSTRACT: Based on Interactional Sociolinguistics and talk-in-interaction in institutional context, this study focuses on formulations that take place in three conciliation hearings of a Special Civil Court for Consumer Relations in Minas Gerais. The research methods were participant observation and audio recording of fourteen hearings. The formulations are the major mediator's discursive strategies often used in sessions of mediation. The inserted formulations during the story construction of the consumer by the mediator give credibility and greater accuracy to the first story. Thus, this discursive strategy restricts options for the claimed defense to construct alternative versions of the story of the conflict.

Keywords: conciliation hearings; mediation; mediator's strategies; formulations; interactional control.

Referências Bibliográficas

DEPPERMAN, A. The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics. *Human Studies*, n. 34, p. 115-128, 2011.

DREW, P. Precision and Exaggeration in Interaction. *American Sociological Review*, v. 68, n.6, dez.2003.

FAIRCLOUGH, N. *Discurso e Mudança Social*. Trad. Izabel Magalhães. Brasília: Unb, 2001.316 p.

FÁVERO, L.L.; ANDRADE, M.L.C.V.O.; AQUINO, Z.G.O. *Oralidade e Escrita*. 5ed. São Paulo: Cortez, 2005. 126 p.

FREIDSON, E. Para uma análise comparada das profissões: a institucionalização do discurso e do conhecimento formais. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, vol. 31, p. 141-154, 1996.

- GARCIA, A. Dispute resolution without disputing: how the interational organization of mediation hearings minimizes argument. *American Sociological Review*, v. 56, 1. 818-835, 1991.
- GARFINKEL, H.; SACKS, H. On Formal Structures of Practical Actions. In: MCKINNEY, J. C. e TIRYAKIAN, E. (eds). *Theoretical Sociology*. New York: Appleton-Century-Crofts, 1970 P. 337-366.
- GOFFMAN, E. Footing. In RIBEIRO, B.T. & GARCEZ, P.M. (orgs.). *Sociolinguística Interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise de discurso*. Porto Alegre, EGE, 1998. p. 70-97.
- HAK, T.; BOER, F. Formulations in First Encounters. *Journal of Pragmatics*, no. 25, 1996, p. 83-99.
- HERITAGE, J. e WATSON, R. Formulations as Conversational Objects. In: PSATHAS, G. (ed). *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington, 1979. p. 123-162.
- HILGERT, J. G. Esboço de uma Fundamentação Teórica para o Estudo das Atividades de Formulação Textual. In: CASTILHO, A.T. (org). *Gramática do Português Falado*. V. III. Campinas, SP: ed. Unicamp, São Paulo: FAPESP, 1993. p. 99-115.
- LADEIRA, W.T. *O Papel do Mediador no Gerenciamento e Negociação de Conflitos em Audiências de Conciliação*. Rio de Janeiro, 2005. Tese (Doutorado em Letras). Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
- LIM, T.S.; BOWERS, J.W. Facework: solidarity, approbation, and tact. *Human Communication Research*, vol. 17, n. 3, 1991.
- POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, M.; HERITAGE, J. (eds). *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 57-101.
- WALKER, E. Making a Bid for Change: Formulations in Union/Management Negotiations. In: FIRTH, A. *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. New York: Pergamon, 1995. p. 101-140.
- SCHEGLOFF, E. A. Notes on Conversational Practice: Formulating Place. In: SUDNOW, D. (Ed.). *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press, 1972.p. 75-119.
- SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. e SACKS, H. The Preference for Self-correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53, 1977, p. 361-382.

TRACY, K; SPRADLIN, A. Talking like a mediator: conversational moves of experienced divorce mediators. In: FOLGER, J.P.; JONES, T.S. (eds.). *New directions in mediation: communication research and perspectives*. California: Sage, 1994. p. 110-135.

RECEBIDO EM: 15/12/2011

APROVADO EM: 11/04/2012