

Métodos para perseguir uma resposta e métodos para fugir da pergunta: o caso da inversão do ônus da prestação de contas

Methods to pursue an answer and methods to escape the question: the case of the inversion of charge of accountability

Roberto Perobelli de OLIVEIRA*

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF/BRASIL)

Paulo Cortes GAGO*

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF/BRASIL)

RESUMO

O presente artigo pretende descrever o fenômeno interacional das prestações de contas não harmônicas no cenário da Vara de Família. A partir do aporte teórico da Análise da Conversa Etnometodológica, a análise de dados de fala-em-interação nesse contexto vai nos possibilitar discutir o papel da representante da instituição nesse tipo de atividade (SARANGI, 2001). Os dados foram gerados no Fórum de uma cidade de interior no Sudeste brasileiro e compõem um *corpus* de cerca de 200 minutos de gravações em áudio, que foram transcritas de acordo com o modelo Jefferson de transcrição (LODER, 2008).

*Sobre os autores ver página 87

PALAVRAS-CHAVE: Fala de conflito. Prestações de contas. Episódios de conflito. Análise da conversa. Estudo de caso.

ABSTRACT

This article aims to describe the interactional phenomenon of non-harmonic accounts in Family Court setting. From the theoretical framework of Conversation Analysis, the analysis of talk-in-interaction data in this context will allow us to discuss the role of the professional who acts in name of the institution in this activity-type (Sarangi, 2001). The corpus was generated in Courtroom in a town in southeastern Brazil and comprise a whole of about 200 minutes of audio recordings, which were transcribed according to Jeffersonian model of transcription (Loder, 2008).

KEYWORDS: *Conflict talk. Accounts. Conflict episodes. Conversation Analysis. Case study.*

1 Introdução: a mediação de conflitos

Normalmente entendida como um sistema de troca de falas em que as partes envolvidas em uma disputa contam com a ajuda de uma terceira parte para resolver suas diferenças (GARCIA, 1991), a mediação se coloca como uma alternativa na tentativa de resolução de conflitos, sobretudo naqueles em que as partes estão emocionalmente atreladas, como é o caso de grande parte dos problemas levados à Vara de Família. Nesses casos, para que um determinado problema tenha solução, a mediação costuma ser vista como uma forma de se dar assistência às partes em contenda, sem que a autoridade do mediador se imponha sobre os disputantes.

Nesse sentido, compreendendo que a mediação é um agrupamento estável de elementos historicamente específicos em uma dada esfera da comunicação verbal, podemos afirmar que a mediação é uma forma de ação social específica de uma determinada situação de trocas conversacionais (OLIVEIRA, 2012). Além disso, nosso

entendimento de mediação enquanto um “fazer no mundo” assim se consolida, já que sua realidade prática se dá a partir de ações linguísticas específicas. Desse modo, a mediação se efetiva, tanto como produto quanto como recurso primário desse modelo discursivo.

Em um encontro de mediação, existem quadros de orientação, procedimentos interpretativos e conjuntos de expectativas que pertencem às maneiras pelas quais os atores sociais se relacionam com a língua. Pensar a mediação por esse prisma nos permite entender, portanto, por que certas ações verbais se realizam e também por que os atores envolvidos naquele contexto chegam a agir de maneira tão diversa (por exemplo, um sendo mais agressivo que o outro, enquanto o outro tende a se colocar mais como vítima do que o primeiro, e assim por diante).

2 A mediação de conflitos e seu caráter de fala-em-interação institucional

De acordo com Garcez e Ostermann (2002, p. 260), *encontro* pode ser definido, nos termos da Sociolinguística Interacional, como um “empreendimento em orientação conjunta, ou comprometimentos de face, em que duas ou mais pessoas [...] ratificam conjuntamente uma(s) à(s) outra(s) como cossustentadoras autorizadas de um único foco de atenção cognitiva e visual, ainda que móvel”.

A mediação, por exemplo, é um encontro na medida em que não só é marcada por um início e um fim bem definidos, mas também por se tratar de um conjunto de delimitações rituais outras que destacam a orientação dos participantes, uns em relação aos outros, como focos únicos de sua atenção no momento em que se reúnem para um objetivo específico. Nesses termos, podemos afirmar que a mediação de conflitos utilizada como ferramenta para emissão de parecer técnico por uma assistente social no contexto jurídico, portanto, é um encontro social.

Como todo encontro social, aquele realizado em uma sessão de mediação também se orienta a partir de cursos específicos de ação,

como, por exemplo, a abertura do encontro por meio de saudações de boas-vindas ou o encerramento por meio de despedidas. No entanto, algumas diferenças merecem ser destacadas com relação ao encontro social da mediação, uma vez que este guarda algumas peculiaridades no que diz respeito ao sistema de tomada de turnos apontado por Sacks et al. (2003 [1974]) para a conversa cotidiana.

Segundo Drew e Heritage (1992), a Análise da Conversa Etnometodológica (doravante, ACE) tem sido inspirada pela percepção de que a conversa cotidiana é o meio predominante de interação no mundo social, e de que outras formas “institucionais” de interação vão apresentar variações sistemáticas e restrições sobre suas atividades e seus desenhos relativos à conversa cotidiana. De acordo com os autores, essa análise comparativa estaria voltada para mostrar que a conduta dos participantes incorpora orientações que são especificamente institucionais ou que são, pelo menos, responsivas a restrições caracteristicamente (ou originalmente) institucionais.

Entre os cenários¹ que Drew e Heritage (1992) consideram notavelmente institucionais, estão a interação em sala de aula, a interação em ambientes jurídicos e também as entrevistas jornalísticas. Nesses ambientes, como destacam Andrade e Ostermann (2007), os participantes (ou pelo menos um deles) demonstram que a cena em que se está atuando difere da conversa cotidiana e deixam claro que o sistema de tomada de turno é fortemente restrito por procedimentos claramente bem definidos. Portanto, uma análise aprofundada das seqüências conversacionais no contexto da Vara de Família (foco de nossa investigação) evidencia seu caráter de fala-em-interação institucional, na medida em que descreve um padrão específico de trocas de turnos, bem diferente do padrão formatado por Sacks et al. (2003 [1974]) para a conversa cotidiana.

¹ *Cenário* aqui deve ser entendido como a “estrutura social local” (SCHEGLOFF, 1992, p. 111) ou como a junção do meio de utilização da linguagem – falado, escrito e/ou gestual – e a cena/ ocasião onde acontece o uso da linguagem (CLARK, 2000).

3 O contexto da pesquisa

Os dados que analisamos foram gravados na Vara de Família do Fórum de uma cidade de interior no Sudeste brasileiro. Foram gravados vários encontros entre o requerente de um processo, Amir, a requerida, Flávia, e a assistente social, Sônia². Inicialmente, as partes se encontraram em separado com Sônia, em dois encontros cada uma. Em seguida, as três partes se encontraram ao todo em quatro encontros conjuntos. O processo em questão era o de *Regulamentação de Visitas*, em que se contemplava a possibilidade de o pai, o requerente, encontrar-se com os filhos, Vítor e Íris (também nomes fictícios, para os fins desta pesquisa), não apenas a cada 15 dias, durante os fins de semana, conforme estabelecido previamente, mas também durante a semana. Flávia, a requerida, é quem detém a guarda dos filhos.

O referido processo não obteve acordo na audiência conciliatória com a juíza e começou a ser acompanhado por nosso grupo quando chegou às mãos de Sônia. Desse modo, através da decisão do(a) magistrado(a), um (ou mais) funcionário(s) do chamado “setor técnico” do judiciário, quando designado(s) para se interpor(em) na contenda criada entre “requerente” e “requerida” (assim categorizados pelo processo judicial), estará assim contribuindo para a construção do nosso objeto de análise: o cenário de fala-em-interação institucional composto por três partes, uma das quais representando a instituição e intervindo, de alguma forma, na relação de conflito preexistente entre as duas demais partes.

A orientação para motivar os disputantes a construir, juntos, um acordo é recorrentemente reiterada por Sônia no decorrer dos encontros, os quais, por sua vez, são pautados por atividades sociais semelhantes àquelas realizadas em sessões oficiais de mediação, como um encaminhamento possível do estudo social pedido pela juíza. Para a análise a ser apresentada neste artigo, trazemos um excerto do segundo encontro conjunto, realizado entre os três participantes mencionados anteriormente.

² Uma vez que o referido processo corre em *segredo de Justiça*, os nomes dos participantes serão preservados e, por isso, substituídos por nomes fictícios.

4 O foco analítico: as prestações de contas não harmônicas

Nesta seção, fazemos um breve panorama sobre prestações de contas³, que são ações praticamente onipresentes nos eventos de fala. Para estudá-las, portanto, é preciso, então, delimitá-las, isto é, deixar claro que não serão todas as prestações de contas que serão analisadas neste trabalho (porque julgamos que seria impossível), mas apenas aquelas que se apresentarem no interior dos episódios de conflito (OLIVEIRA, 2012). A partir desse esclarecimento, informamos que nossa análise privilegia somente as prestações de contas que, na perspectiva dos participantes, destacam como os episódios de conflito são constituídos e mantidos.

Consideramos o episódio de conflito como uma unidade discreta de análise de caráter retrospectivo, isto é, uma sequência de turnos através dos quais é somente olhando para o turno seguinte que se percebe ter havido um desencadeamento da referida sequência no turno anterior. Por essa razão, vamos considerar que o episódio de conflito se dá por meio de diversas ações confrontacionais implementadas, em grande parte, enquanto prestações de contas realizadas sobre um elemento desencadeador, que não reflete o início de um episódio, mas lança as oportunidades para que se inicie, quando as prestações de contas ou as demandas de prestações de contas se dão a partir dos elementos desencadeadores fornecidos anteriormente. Ainda assim, o episódio de conflito não estaria completo se não houvesse um em que o falante que proferiu o turno com o elemento desencadeador toma o turno novamente e se engaja na produção de mais ações confrontacionais, demandantes de prestação de contas.

Muitas são as possibilidades de abordagem do tema, mas vamos privilegiar a visão etnometodológica, segundo a qual “prestar contas” envolve pessoas dando satisfações das ações que realizam

³ *Prestações de contas* é uma tentativa de tradução do termo inglês *accounts*, utilizado por estudiosos que recorrem à etnometodologia para fazer referência a esse fenômeno. Outras proposições são feitas por Coulon (1995), Garcez (2008), Almeida (2009), Fortes (2009), além de Paulo Cortes Gago e Raul Francisco Magalhães, que estão preparando uma tradução de Garfinkel (1967) para o português.

de modo a torná-las normais, compreensíveis, adequadas, enfim. Uma das principais características das prestações de contas, segundo Garfinkel (1967) é tornar as ações vistas e destacadas, para todos os fins práticos. Além disso, segundo Buttny (1993), o termo prestação de contas está atrelado a uma série de conceitos, tais como “explicações”, “escusas”, “justificativas”, “desculpas”, “desmentidos”, “defesas verbais”, “exposição-de-motivos”, entre outros. De acordo com o autor, “prestações de contas envolvem fala desenhada para reconfigurar o significado pejorativo da ação, ou a responsabilidade de alguém por isso e, portanto, para transformar as avaliações negativas dos outros” (BUTTNY, 1993, p. 1).

Prestações de contas não são, portanto, apenas rerepresentações de ações, isto é, não se trata apenas de uma utilização de estratégias interacionais para recolocar uma determinada ação realizada anteriormente em uma posição de destaque de novo. Mais que isso, elas são uma nova apresentação de uma dada ação, com a ressalva de que, agora, essa ação é também reinterpretada pelo ator social que a recuperou (BUTTNY, 1993, p. 21). Em razão dessa característica (de poder ser localizada retrospectivamente no interior das relações humanas), as prestações de contas são tentativas de se restaurar a convergência relacional dos participantes, de modo a realizar uma conduta em conjunto.

Enquanto os referidos autores apresentam as prestações de contas servindo ao objetivo de restabelecer a “paz” interacional, nossos dados, porém, apresentam uma característica diferente da prevista por eles para situações cotidianas ou institucionais pacíficas. Os nossos dados coletados na Vara de Família são representativos de fala-em-interação institucional em situação de conflito e, diferentemente do autor mencionado acima, as prestações de conta parecem agravar, ou pelo menos manter, o dissenso, instaurando o conflito efetivamente.

De acordo com o cenário e com as relações sociais construídas nesse cenário, as expectativas acionadas pelos membros da sociedade

funcionam como esquemas de conhecimento (TANNEN; WALLAT, 2002 [1987]), pois a interpretação dos eventos depende de como certas ações serão encaradas pelos participantes, já que podem ser vistas, mas não notadas, ou ser vistas e notadas. Se forem vistas, mas não notadas, as ações não demandarão prestação de contas e, por conseguinte, corresponderão às expectativas dos demais participantes. Caso contrário, com a quebra das expectativas de fundo, as prestações de contas serão necessárias em dado contexto.

Por essa razão, entendendo as prestações de contas como “preocupação central nas ciências sociais contemporâneas”⁴ (GARCEZ, 1996, p. 211), suas ocorrências nos estudos na área de linguagem e sociedade também passam a ocupar um lugar de destaque nas investigações de pesquisa associadas a essa tradição. O diferencial, no entanto, é o trabalho empírico, que preza por observações feitas com o rigor das políticas de pesquisa que levam em consideração a análise qualitativa de dados de fala naturalísticos, ou seja, coletados em situações de ocorrência espontânea, seja em contextos cotidianos, seja em contextos institucionais.

5 Análise dos dados

A seguir, apresentamos um trecho dos momentos iniciais do segundo encontro conjunto, em que Flávia se autosseleciona para fazer a Amir um questionamento (marcado pelas setas na transcrição abaixo), ação que é tomada como desencadeadora do presente episódio de conflito. Depois de algumas hesitações, Amir passa a lidar diretamente com a ação de Flávia, opondo-se a ela (cf. linhas 005, 010 e 013):

⁴ [Accountability] is a central concern in contemporary social science.

Excerto 1: [2º Encontro, 00'26"- 02'27"]⁵

- 001 Flávia <eu queria te fazer uma pergunta.
002 (0.5)
- 003 Flávia você foi chamado no iene pê esse¹ que>cê
vai ter alta?
004 (0.8)
- 005 Amir °não ↓sei°
((quatro linhas omitidas))
- 010 Amir pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-
011 Flávia [não >porque< eu fiquei
012 sabendo.=
- 013 Amir =ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá
(não?)=
- 014 Flávia =não.
015 (.)
- 016 Flávia mas- a- a minha fonte eu não posso falar.
017 (.)
- 018 Flávia eu ouvi falar que ele ia ter alta, que ele não tá
019 doente.
020 (.)
- 021 Flávia >e eu queria saber dele<, mas ele não [sa:]be.
022 Amir [uhn?]
- 023 Amir isso eu acho que é uma coisa pro o médico lá
024 (me/vim) dizer.
025 (.)
- 026 Amir então eu vou ser o primeiro a:: (0.2) síndrome
027 do pânico que teve cura.=
((dez linhas omitidas))

Logo de início, Flávia se autosseleciona (“<eu queria te fazer uma pergunta.”, linha 001) para fazer uma pergunta (“você foi chamado no iene pê esse que>cê vai ter alta?”, linha 003) e não obtém, no entanto, uma resposta preferida, já que a pausa de oito décimos (linha 004) se faz presente e que o turno de Amir também não se inicia diretamente com uma resposta concordante, do tipo “fui”, por exemplo, e a resposta

⁵ A indicação entre colchetes revela a duração do episódio, de onde os excertos foram extraídos, bem como sua localização no curso temporal dos encontros. Em outras palavras, o fragmento a ser analisado aqui é um trecho do segundo encontro conjunto realizado entre Amir, Flávia e Sônia e teve seu início quando o gravador marcava 26 segundos de gravação e teve seu fim quando a marcação era de dois minutos e 27 segundos.

que ele produz em seguida (“° não ↓ sei°”, linha 005) é uma hesitação. Essa atitude de Amir já destaca seu primeiro método para não fornecer uma resposta.

Mais adiante, Amir faz uma contestação (iniciada em “pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-”, linha 010, e finalizada em “=ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá (não?)=”, linha 013). Essa insistência deixa ainda mais distante a necessidade de fornecer uma resposta para a indagação sobre “ter sido chamado ao INSS para ter alta”, inserida por Flávia, cujas inserções posteriores, ao invés de perseguir uma resposta, orientaram-se para justificar sua pergunta (“=não.”, linha 014; “mas- a- a minha fonte eu não posso falar.”, linha 016; “eu ouvi falar que ele ia ter alta, que ele não tá doente.”, linha 018; “>e eu queria saber dele<, mas ele não [sa:]be.”, linha 020).

Com essas prestações de contas, Flávia se utiliza de novos métodos para obter uma resposta. O primeiro deles é o fato de que até a linha 016, seus turnos estavam direcionados diretamente a Amir, e, a partir da linha 018, passam a ser dirigidos a Sônia, referindo-se a ele em terceira pessoa, entendemos que ela muda seu alinhamento, dirigindo seus outros turnos diretamente a Sônia. Dessa forma, Flávia se orienta para tentar demonstrar à representante da instituição que, pelas incoerências no discurso de Amir, ele estaria mentindo, já que o que ela “ouviu dizer” não condiz com o que ele teria apresentado no encontro anterior (aqui é preciso reiterar que toda a discussão do primeiro encontro conjunto serve de contexto para a realização deste segundo, no qual estão se reencontrando).

O segundo método para forçar Amir a responder é animar a voz dele. Ao dizer que “ele não sabe” (linha 021), ela atesta, negativamente, a incompetência dele para afirmar algo sobre si mesmo, abrindo brecha para uma interpretação de Sônia na mesma direção. Diante disso, Amir se autosseleciona e insere um novo turno com nova prestação de contas (“isso eu acho que é uma coisa pro o médico lá (me/vim) dizer.”, linhas 023-024), confirmando, sim, sua incompetência para afirmar algo sobre sua condição de saúde, mas negando a qualidade desabonadora disso,

ao considerar que o membro da sociedade competente para fazer tal avaliação é o médico, e não ele mesmo. Com isso, novamente, ele evita prestar contas ao pedido (de prestação de contas) inicial de Flávia (linha 003). Após uma micropausa (linha 025), Amir toma o turno novamente e acrescenta novos elementos a sua prestação de contas (“então eu vou ser o primeiro a:: (0.2) síndrome do pânico que teve cura.=”, linhas 026-027), e isso se configura como mais um método para não fornecer resposta ao pedido de prestação de contas de Flávia no início do excerto analisado, ratificando sua afirmação de que sua doença não tem cura.

Na continuação do episódio, Amir se autosseleciona para prestar contas de sua condição de saúde, mas sem afirmar se vai ou não ter alta, conforme solicitara Flávia anteriormente (neste excerto, as setas apontam para o foco da análise neste artigo, as prestações de contas de Amir):

Excerto 2: [2º Encontro, 00’26”- 02’27”] – continuação do excerto anterior

- 038 = >não porque< eu pelo que eu fiquei sabendo ô: ô: a
 039 síndrome do pânico (.) inclusive até a:: arlea aqui que falou
 040 Amir >que tem um< ami::go que:: (.) ^tem, né.^ (.) até eu não
 041 gostei muito da- (.) de saber isso que: (.) existe tratamento
 042 (.) cura não uma vez que você teve (.) você pode [ficar
 043 meses] sem te::r=
 044 Flávia [(barulho de pulseira)]
 045 Amir =mas a qualquer momento: (.) ela
 046 pode [(.) r e t o r na r,]
 047 Flávia [então >você vai aposentar<] desse jeito.
 ➔ **048 Amir num sei isso é um problema meu [num] é seu não[num]=**
 049 Flávia [é-] [É SIM,]=
 ➔ **050 Amir =[diz a sua pessoa não.]**
 051 Flávia =[porque a gente tá estu]dando aqui se você tá doente ou
 052 não.
 ➔ **053 Amir [>tá estudando se eu tô doente ou não aqui< ô:::]**
 054 Flávia [e eu acredito pi- ↓ê:::] o do processo é
 055 ↓esse pra ver se ele- [como é que tem]=
 056 Sônia [nã:o não nó-]=
 057 Flávia condições:::=

- 058 Amir = [num ↓ tô sabendo disso não.]
 059 Sônia = [nós estamos estudando] para
 060 ver [se e:le- como] é que vai ser a >visitação<.
 061 Flávia [E ELE seguinte.]
- 062 Amir ↓ é, não tô sabendo [que é a minha doença não.]
 063 [pra você é muito ↑ vanta]joso, né? fica:r-
 064 Flávia nesse- encostado, você imagina você voltar a trabalhar?
 065 (2.0)
 066

A prestação de contas de Amir (linhas 038-046) está dirigida a Sônia, como é possível perceber pela busca de palavra (“pelo que eu fiquei sabendo ô: ô:”, linha 038) configurando um chamamento por ela⁶, de modo a endereçar-lhe seu turno. A formatação dessa estrutura deixa claro que Amir não fornece resposta a Flávia, mas a Sônia. Além disso, não se trata de prestar contas sobre “ter alta” ou não, mas sobre a síndrome do pânico “ter cura” (ou não). Sendo assim, a prestação de contas de Amir não atende à demanda de Flávia.

A pergunta subsequente de Flávia (“[então >você vai aposentar<] desse jeito.”, linha 047) pode ser vista como uma reciclagem da pergunta inicial (linha 003) sobre ser chamado para ter alta no INSS. Nesse turno, Flávia se mantém orientada para obter de Amir uma resposta no que se refere à sua condição de trabalho. Ele, no entanto, não fornece uma resposta preferida, hesitando em responder e se justificando por isso (“num sei isso é um problema meu [num] é seu não [num diz a sua pessoa não.]”, linhas 048 e 050).

Com esse turno, prestando contas para um não fornecimento de resposta, Amir inverte novamente o ônus da prestação de contas, pois agora é Flávia quem deve prestar contas por ter feito a sua pergunta anterior. Isso porque, se, na visão de Amir, sua aposentadoria ou alta não dizem respeito à Flávia, é ela, agora categorizada como “intrrometida”, quem deve, então, prestar contas por ter feito uma pergunta que não era de sua alçada. Ela, porém, por sua vez, o faz prontamente: “É SIM,

⁶ Uma vez que temos apenas dados em áudio, tal interpretação poderia estar comprometida, mas confirmamos com o pesquisador presente no encontro que, nesse momento, Amir estava realmente chamando por Sônia.

porque a gente tá estudando aqui se você tá doente ou não.” (linhas 049 e 051-052). Essa justificativa de Flávia não é bem recebida por Amir, que inicia um movimento para contestá-la, buscando amparo em um alinhamento de Sônia, endereçando-lhe um pedido de confirmação (“>tá estudando se eu tô doente ou não aqui< ô:::|”, linha 053). Com isso, ele ressalta que é Sônia, pelo seu mandato institucional, legitimado pelos demais participantes, quem decide o que eles estariam fazendo ali no aqui e agora da interação constituída entre eles.

Todavia, mesmo não tendo sido a endereçada, é Flávia quem, por um lado, responde ao pedido de confirmação, confirmando o pedido (“↓é::| o do processo é ↓esse pra ver se ele- [como é que tem] condições:::”, linhas 054-055 e 057), uma vez que tal confirmação favoreceria a sua prestação de contas dada anteriormente. Por outro lado, a resposta de Sônia segue na direção oposta e é dada no sentido de não confirmar que o encontro era para “estudar se Amir estaria doente ou não” (“[nã:o não nó- nós estamos estudando] para ver [se e:le- como]é que vai ser a >visitação<”, linhas 056 e 059-060). Diante disso, Amir se alinha a Sônia em seu turno (“↓é, não tô sabendo [que é a minha doença não.]”, linha 062), demonstrando partilhar do mesmo entendimento sobre a pauta do encontro e mantém, assim, sua orientação de evitar responder a pergunta de Flávia (cf. linha 047).

Em suma, nesse último excerto (destacado entre as linhas 038 e 066), foi possível observar os métodos de Amir para evitar fornecer uma resposta à pergunta de Flávia. O primeiro deles foi o de categorizá-la como alguém a quem não interessava saber a resposta, em outras palavras, “enxerida” ou “intrometida”. Em seguida, ele se beneficiou da inversão do ônus da prestação de contas para contestar a que foi fornecida por Flávia e, por fim, ele se beneficiou de uma confirmação apresentada por Sônia concernente ao que foi legitimado pela representante da instituição como pauta do encontro.

4 Considerações finais

A partir da análise dos dados, é possível perceber algumas particularidades observadas no nível microssequencial acerca do gerenciamento das ações dos participantes quando atuam em um contexto de mediação de conflitos. A primeira delas diz respeito à expectativa quanto aos papéis discursivos de “quem pergunta” e “quem responde” no que concerne à organização da tomada de turnos em eventos de fala dessa natureza. As pistas de contextualização fornecidas pelos participantes são indícios de que as ações de Flávia, Amir e Sônia se destacam como desvio da normalidade esperada na perspectiva dos próprios membros. Em outras palavras, as pausas e hesitações logo no início do excerto analisado apontam que o papel de “quem pergunta” não foi assumido inicialmente por quem era de se esperar, ou seja, a representante da instituição. Contudo, como os participantes, para todos os efeitos práticos, demonstraram aceitar essa alternância de papéis, uma nova organização foi proposta – e aceita – nesse momento da interação. Sendo assim, é posta em xeque a expectativa inicial, construída por um conhecimento de senso comum, a partir do qual “só a mediadora deve fazer perguntas”.

Quanto aos métodos usados por Amir para fugir da pergunta, recapitulamos: (1) a pausa interturnos, enquanto oportunidade de oferecer uma resposta que ele teria “deixado passar”; (2) suas hesitações, indicativas de que suas ações subsequentes não atenderiam diretamente a demanda construída pelas perguntas anteriores; (3) a contestação da pergunta anterior de Flávia, que teria tornado relevante uma prestação de contas dela por ter feito uma pergunta considerada (por ele) como “indevida”; (4) o endereçamento de turno a Sônia, ratificando as expectativas de que ele estaria orientado para responder apenas quem tem o mandato institucional para fazer perguntas, no caso, a representante da instituição; e, por fim, (5) a justificativa para não fornecer uma resposta a Flávia, alegando que a doença dele “não é problema dela”.

Quanto aos métodos de Flávia, reiteramos a mudança de interlocutor endereçado (dirigindo-se inicialmente a Amir e, em seguida, mudando seu direcionamento de turnos para Sônia), que aponta para uma busca de alinhamento da representante da instituição no tocante às acusações que fizera. Assim, ela demonstrou uma orientação para tornar relevante uma resposta de Amir. Além disso, Flávia também se utiliza do método de animar a voz do outro litigante, atestando a incompetência dele em afirmar algo sobre si mesmo, também voltada para perseguir uma ação responsiva às suas acusações. Diante dessas investidas, porém, percebemos que ambas acabaram por não obter a resposta perseguida, mas, ainda assim, já foram suficientes para pôr em xeque o mandato institucional de Sônia, uma vez que tal precisou ser reiterado por Amir em suas ações voltadas para fugir da resposta.

Com a listagem desses métodos, fica evidente a orientação tanto de Amir quanto de Flávia para investir no conflito, inclusive com ambos procurando alinhar-se com as inserções de Sônia, na medida em que os turnos dela favorecem os respectivos pontos de vista. A partir dessas observações, ressaltamos a importância que mediadore(a)s e/ou praticantes da mediação precisam dar aos vários recursos interacionais utilizados pelos disputantes. Por essa razão, acreditamos que somente a percepção, em âmbito micro, desses recursos pode levá-lo(a)s a rever, melhorar, mudar e/ou manter sua prática profissional.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. N. **A construção de masculinidades na fala-em-interação em cenários escolares.** 2009. 310f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2009.

ANDRADE, D. N. P.; OSTERMANN, A. C. O interrogatório policial no Brasil: a fala institucional permeada por marcas de conversa espontânea. **Calidoscópio**, v. 5, p. 92-104, 2007.

- BUTTNY, R. **Social accountability in communication**. London: Sage, 1993.
- CLARK, H. O uso da linguagem. **Cadernos de Tradução**, v. 9, p. 49-71, 2000 [1996].
- COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- DREW, P.; HERITAGE, J. **Talk at work: Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- FORTES, M. S. **Uma compreensão etnometodológica do trabalho de fazer ser membro na fala-em-interação de entrevista de proficiência oral em português como língua adicional**. 2009. 329f. Tese. (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2009.
- GARCEZ, P. M. **Brazilian manufacturers and U.S. importers doing business: the co-construction of arguing sequences in negotiation**. 1996. 409 f. Tese (Ph.D. em Educação) – University of Pennsylvania, Pennsylvania, 1996.
- GARCEZ, P. M. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Org.). **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Porto Alegre: Mercado de Letras, p. 17-38, 2008.
- GARCEZ, P. M.; OSTERMANN, A. C. Glossário conciso de Sociolinguística Interacional. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002. p. 257-264.
- GARCIA, A. Dispute resolution without disputing: how the interactional organization of mediation hearings minimizes argument. **American sociological review**, v. 56, p. 818-835, 1991.
- GARFINKEL, H. **Studies in ethnomethodology**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1967.
- GARFINKEL, H. **Estudos em etnometodologia**. Tradução de P. C. Gago e R. F. Magalhães. (em preparação)

LODER, L. L. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Org.). **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Porto Alegre: Mercado de Letras, 2008. p. 127-162.

OLIVEIRA, R. P. **Anatomias do conflito**. 2012. 264f. Tese (Doutorado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2012.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 7, n. 1, p. 9-73, 2003[1974].

SARANGI, S. Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counseling. In: SARANGI, S.; COULTHARD, M. (Eds.) **Discourse and social life**. London: Pearson, p. 1-27, 2001.

SCHEGLOFF, E. A. In another context. In: DURANTI, A.; GOODWIN, C. (Org.). **Rethinking context: Language as an interactive phenomenon**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 191-227.

TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/ consulta médica. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002 [1987].

ANEXO: Convenções de transcrição⁷

.	(ponto final)	Entonação descendente
?	(ponto de interrogação)	Entonação ascendente
,	(vírgula)	Entonação de continuidade
-	(hífen)	Marca de corte abrupto
::	(dois pontos)	Prolongamento do som
<u>palavra</u>	(sublinhado)	Sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA	(maiúsculas)	Fala em volume alto
^o palavra ^o	(sinais de grau)	Fala em voz baixa
>palavra<	(sinais de maior do que e menor do que)	Fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor do que e maior do que)	Fala desacelerada
Hh	(série de h's)	Aspiração ou riso
.hh	(h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[]	(colchetes)	Fala simultânea ou sobreposta
=	(sinais de igual)	Elocuções contíguas
(0,3)	(números entre parênteses)	Medida de silêncio (em segundos e décimos de segundos)
(.)	(ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
()	(parênteses vazios)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
tsc	(onomatopéia)	Estalar de língua
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((saindo))	(parênteses duplos)	Descrição de atividade não verbal

*Recebido em outubro de 2012.
Aprovado em dezembro de 2012.*

⁷ Adaptado de Loder e Jung (2008).

SOBRE OS AUTORES

ROBERTO PEROBELLI DE OLIVEIRA possui Doutorado em Linguística pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Tem experiência na área de Linguística, com ênfase em Sociolinguística e Dialetologia e em Linguística Aplicada. Sua pesquisa, atualmente, concentra-se na área de Linguagem e Sociedade, na qual investiga a relação entre interação social e profissões, com ênfase na fala-em-interação institucional, em especial na intervenção de terceiras partes em situações de conflito.

E-mail: betoperobelli@yahoo.it

PAULO CORTES GAGO é professor Associado da Universidade Federal de Juiz de Fora do Programa de Pós-Graduação de Linguística, desenvolvendo pesquisa na área de Linguagem e Interação. Nos últimos anos tem investigado a relação entre o Discurso e as Profissões, com ênfase especial na intervenção de terceiras partes em situações de conflito em cenários institucionais, como PROCON e Vara de Família.

E-mail: pcgago@uol.com.br