

SEQUÊNCIAS DIALOGAIS EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO

Marise Adriana Mamede Galvão

Doutora, Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Currais Novos-RN, Brasil

RESUMO: Neste trabalho, enfocamos as sequências dialogais em Audiências de Conciliação, em uma Vara Cível, com vistas a analisar como elas ocorrem nesses eventos de interação face a face, em que há restrições com relação ao que pode e como deve ser dito. Tendo em vista o nosso objeto de estudo, adotamos como bases teóricas as discussões de Adam (2011, 2019) acerca das sequências textuais, em diálogo com estudos na perspectiva interacional, entre estes os trabalhos de Heritage (2013, 2005), Garcia (2013), Fávero *et al.* (2010) e Kerbrat-Orecchioni (2006). Os dados analisados foram gerados por meio de gravações em vídeo, tendo sido transcritas apenas as falas. Para tanto, seguimos as orientações do Projeto NURC (PRETI, 2010), no que tange às normas para a realização das transcrições. Os dados analisados revelaram que as sequências dialogais fáticas de abertura e fechamento não são constitutivas das audiências. Os dados também mostraram que as trocas e intervenções no corpo das audiências materializaram as contribuições dos participantes, tanto em trocas diádicas quanto em triádicas. Além disso, observamos trocas mais ou menos complexas, caracterizadas como imbricadas, encaixantes e encaixadas. Essas sequências permitiram-nos notar as formas de organização dos diálogos, compreendendo-os como partes de um nível da interação face a face.

PALAVRAS-CHAVE: Interação. Diálogo. Trocas e intervenções.

ABSTRACT: In this paper, we focus on the dialogue sequences in Conciliation Hearings, on a Civil Court, in order to analyze how they occur in these face-to-face interaction events, in which there are restrictions on what can be said and how it should be said. Considering our object of study, we adopted as theoretical basis the discussions of Adam (2011, 2019) about textual sequences, in dialogue with studies in interactional perspective, among them we the works of Heritage (2013), Garcia (2013), Fávero *et al.* (2010), Kerbrat-Orecchioni (2006). The analyzed data were generated through video recordings, and only the speeches were transcribed. To this end, we follow the guidelines of the NURC Project (PRETI, 2010), concerning the norms for the accomplishment of the transcriptions. According to the analyzed data, the fatic dialogue sequences of opening and closing are not constitutive of the audiences. The data also showed that exchanges and interventions in the audiences body materialized the participants' contributions, both in dyadic and triadic exchanges. In addition, we observe more, or less, complex exchanges, which are characterized as imbricated and embedded. Through these sequences we are allowed to note the organization forms of the dialogues, understanding them as parts of a level in face-to-face interaction.

KEYWORDS: Interaction. Dialogue. Exchanges and interventions.

INTRODUÇÃO

Audiências de conciliação são eventos instituídos para promover a resolução de conflitos entre as pessoas, por meios autocompositivos, possibilitando uma maior celeridade

processual no âmbito do poder judiciário. Nessas audiências, as pessoas são incentivadas a manter uma postura cooperativa para a solução do problema no momento em que se encontram face a face, sendo auxiliadas pelo conciliador, representante do poder judiciário. Nesse sentido, é preciso que esse profissional encontre o caminho para a conciliação dos participantes, visando que o processo não prossiga e seja encontrada uma solução que satisfaça a todos.

Assim sendo, é de nosso interesse, neste trabalho, observar a linguagem utilizada em situações de interação que ocorrem em audiências definidas por uma lei que regula os Juizados Especiais (BRASIL, 1995). Por essa razão, orientamo-nos pelo pressuposto de que as determinações legais exercem coerções na interação face a face, portanto, nas audiências, de modo que o discurso dos participantes, entre estes o conciliador, enfoque o que é necessário para atender às exigências da legislação vigente.

Nessa direção, os participantes organizam suas falas em função dos objetivos estabelecidos por normas e rotinas institucionais, que influenciam vários aspectos da interação, desde o gerenciamento de turnos da fala, dos tópicos discursivos, dos papéis interlocutivos e interacionais dos participantes e das sequências de diálogos que são realizados. No entanto, não podemos esquecer da natureza dinâmica constitutiva das interações, o que requer um trabalho constante de coconstrução discursiva, ação que possibilita às pessoas agirem conforme o previsto, muitas vezes, e em outras de modo diferenciado.

Ressaltamos, nesse aspecto, que a interação face a face na audiência acontece mediante um ritual iniciado pelo conciliador (a abertura do evento), seguido de questionamentos, respostas e intervenções, nos quais os envolvidos manifestam suas opiniões, descrevem ocorrências, argumentam e explicam enquanto dialogam. Há, também, uma fase de finalização da audiência, na qual os interessados aceitam, ou não, uma proposta apresentada naquele momento. As audiências são, portanto, interações dialogadas, constituídas pelas falas dos participantes, as quais compõem as intervenções necessárias durante seus desenvolvimentos.

Diante disso, tomando por base o interesse no diálogo que caracteriza a interação, objetivamos analisar as sequências textuais dialogais constitutivas dessas audiências, de acordo com o que discute Adam (2011, 2019), em diálogo com autores cujas pesquisas se inserem em perspectivas interacionais. Embora saibamos que na materialidade textual é

possível observar todas, ou quase todas, as sequências textuais apresentadas por Adam (2011), justificamos nosso interesse pelas sequências dialogais, devido à possibilidade de contribuirmos com os estudos acerca das interações na língua falada em eventos institucionalizados, nesse caso, as audiências. Definimos, para tanto, como objetivos específicos identificar, descrever e interpretar como essas sequências se materializam na interação, possibilitando aos participantes definirem um resultado, uma proposta, conforme suas vontades.

Neste trabalho, tomamos como referência os trabalhos de Adam (2011, 2019), em diálogo com estudiosos de perspectivas interacionais, a saber: Heritage (2013, 2005), Kerbrat-Orecchioni (2006), Fávero *et al.* (2010), entre outros, a fim de compreendermos as audiências a partir de uma visão interacional, do ponto de vista mais amplo. Assim sendo, a abordagem das sequências dialogais busca a observação de como elas organizam as “engrenagens” (HERITAGE, 2013) da interação.

No que se refere ao aspecto metodológico, esta reflexão é qualitativa, seguindo os estudos interacionais e textual-discursivos citados. Selecionamos um *corpus* constituído por duas audiências realizadas em um Fórum Cível, gravadas em vídeo, no ano de 2017, em uma comarca de um município do Rio Grande do Norte. No entanto, transcrevemos apenas as falas, tendo em vista a preservação das identidades dos participantes, adotando o sistema de transcrição dos estudos conversacionais, com base em Preti (2010¹).

Esta discussão está dividida em sete seções. Após esta introdução, discutimos sobre a noção de interação face a face, a fim de esclarecermos como entendemos o aspecto mais amplo das audiências, seguindo-se a abordagem das sequências interacionais, para

¹ Adotamos as normas de transcrição definidas no livro organizado por Preti (2010, p. 13), as quais resumimos como:

Incompreensão de palavras ou segmentos ()

Hipótese do que se ouviu (hipótese)

Truncamento (havendo homografia, usa-se acento indicativo da tônica e/ou timbre)

Entoação enfática maiúscula

Prolongamento de vogal e consoante (como s, r)

Silabação –

Interrogação ?

Qualquer pausa ...

Comentários descritivos do transcritor ((maiúscula))

Comentários que quebram a sequência temática da exposição; desvio temático -- --

Superposição, simultaneidade de vozes [ligando as
linhas

Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo (...)

Citações literais ou leituras de textos, durante a gravação “ ”.

prosseguirmos com a discussão acerca das sequências textuais dialogais. Dando continuidade à investigação, analisamos os dados e tecemos as considerações finais.

A INTERAÇÃO FACE A FACE

Inicialmente, tecemos considerações sobre a interação face a face, compreendida em sentido genérico como “comunicação verbal realizada entre interlocutores que se encontram *in praesentia* [...]”, conforme salientam Fávero *et al.* (2010, p. 93). Essa interação pode ocorrer em situações diversas, com propósitos diferentes, por meio de gêneros e pela mediação da fala. Tomamos por base nesta discussão a conversação, a qual é definida por Fávero *et al.* (2010, p. 93) como “um processo interacional específico, que implica participação conjunta dos interactantes na dinâmica evolutiva de um evento comunicativo informal, localmente processado”. Nesse sentido, mencionamos que as pessoas cooperam a cada momento, de modo que o cada um diz torna-se importante para o que o outro dirá em seguida.

Garcia (2013), estudiosa da Análise da Conversação na Universidade de Bentley (USA), também enfoca a conversação ordinária comum, caracterizada como a mais espontânea. Na opinião dessa autora, os analistas da conversação usam o termo “conversação ordinária” no sentido de designar as interações cotidianas entre amigos, familiares, colegas etc., ou seja, aquelas que não seguem a orientação do trabalho que é realizado ou de uma tarefa específica. A pesquisadora salienta: “os analistas da conversação observaram que o modo como os participantes constroem conversações comuns propicia a base para a organização da fala em todos os outros tipos de contextos interacionais e cenários institucionais e sociais” (GARCIA, 2013, p. 6). Ela cita Drew e Heritage (1992), autores que ressaltaram em sua discussão como os conhecimentos das interações comuns podem contribuir para a compreensão da fala em interações institucionais.

Garcia (2013, p. 7) também destaca que o estudo de interações cotidianas se reveste de importância por dois motivos: “Um, capacita-nos para a compreensão da forma mais predominante de interação entre as pessoas em suas vidas. Dois, ela é a base para a interação em organizações e cenários institucionais [...]”. Na perspectiva de Garcia (2013), o estudo das interações deixa visíveis as ações de pessoas, objetivando a compreensão mútua. Isso tem uma implicação: em vez de turnos mais simétricos, com relação à distribuição, nas

instituições, eles são limitados, há regras que definem o que se deve falar, quais os procedimentos que as pessoas devem assumir em suas participações. Por exemplo, em seus papéis em sessões de júris, juízes e advogados interrogam as testemunhas como adversárias; em interações informais, os participantes são as pessoas comuns; em interações institucionais, entre estas as que envolvem questões legais, a audiência é composta por pessoas investidas de seus papéis de juízes, advogados, conciliadores, promotores, entre outros. Além disso, há outras pessoas envolvidas nessas interações: testemunhas, requerentes, requeridos, prepostos etc.

Sendo assim, observando as regras assumidas nas interações, somos guiados por normas mais tácitas do que aprendemos quando lidamos com condutas mais espontâneas ou quando seguimos normas com as quais convivemos no trabalho e nas mais diferentes instituições que regulam nossos direitos e obrigações.

Pensando nas audiências de conciliação como interações, ressaltamos o que é instituído pela Lei 9099/1995 (BRASIL, 1995), nos artigos 21 e 22 e no Parágrafo Único, sob o título Da Conciliação e do Juízo Arbitral, no que tange ao ritual de uma audiência:

Art. 21 Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio [...].

Art. 22 A conciliação será conduzida pelo Juiz togado ou leigo ou por conciliador sob sua orientação.

Parágrafo único. Obtida a conciliação, esta será reduzida a escrito e homologada pelo Juiz togado, mediante sentença com eficácia de título executivo (BRASIL,1995).

Desse modo, entendemos que essas determinações influenciam as interações institucionais, como as que ocorrem nas audiências em foco, tanto no que deve ser dito como na forma desse dizer. Assim, temos em mente que as audiências seguem um roteiro previsível, haja vista que buscam uma proposta para a resolução de um problema, com maior celeridade.

Após essa discussão inicial, abordamos a organização de sequências interacionais, a partir da orientação de Heritage (2005, p. 123), o qual defende o seguinte ponto de vista: “a organização das sequências é a engrenagem da interação”.

AS SEQUÊNCIAS INTERACIONAIS

Na ótica de Heritage (2005), as sequências gerenciam atividades e tarefas que são centrais nas interações e é por meio delas que os papéis sociais e as identidades institucionais mais amplas são estabelecidas, mantidas e manipuladas. Assim, tanto nas conversações comuns quanto nas instituições, esses papéis se aplicam, daí observarmos os papéis de avô, de mulher, de contador de história, de jornalista, de médico, de paciente e de advogado, citados por esse pesquisador.

Heritage (2005) discute sobre as sequências de perguntas e respostas em conversações comuns e em conversações institucionais. Ele reconhece que muitas vezes em conversações, se alguém faz uma pergunta, isso caracteriza um estado de não conhecimento do interlocutor sobre alguma questão e projeta uma posição de conhecimento para o outro que respondeu. Há uma terceira parte materializada pela expressão “oh”, que indica a passagem de um estado K² (não conhecimento) para um estado K (conhecimento).

Quanto à organização de sequências na fala institucional, o autor ressalta que elas são influenciadas pela natureza das atividades constitutivas: “as tarefas particulares, os limites dessas tarefas e as inferências realizadas” (HERITAGE, 2005, p. 127). Assim sendo, os participantes interagem em conformidade com as orientações relacionadas aos encontros, a partir de objetivos direcionados a cumprir o que foi definido. No caso das audiências, os documentos oficiais estabelecem como elas precisam ser realizadas, cumprindo as etapas específicas.

Nesse sentido, Heritage (2013) tece considerações sobre a estrutura geral da interação, mencionando os aspectos estruturais como as aberturas e os fechamentos observados em conversações comuns. Na interação institucional, há uma dependência da organização definida para o cumprimento do que é previamente estabelecido por regras e normas. Como exemplo, ele menciona: “visitas médicas para primeiros cuidados têm uma fase estrutural altamente ritualizada: abertura -> apresentação do problema -> história e exames físicos -> diagnóstico -> recomendações para o tratamento, e fechamento [...]” (HERITAGE, 2013, p. 9).

Kerbrat-Orecchioni (2006) aborda a organização das interações, explicitando a existência de dois níveis: um global e outro local. No que concerne ao global, “trata-se [...] de

² K= knowledge, tradução livre para o português: conhecimento.

reconstituir o **cenário** (ou script) que embasa o desenvolvimento do conjunto da interação” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 54, grifo do autor). Isso implica reconhecer o tipo de interação da qual participamos, se é uma entrevista, um debate, uma conferência, uma sessão no tribunal ou uma conversação, circunscrevendo-se em um quadro espacial e temporal organizado conforme as características de seus participantes. O nível local, por sua vez, diz respeito ao encadeamento dos constituintes do diálogo em andamento.

Esse modelo hierárquico explicitado por Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 56) para a organização da interação estabelece cinco níveis: “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 [...]”. Assim sendo, a autora menciona a interação como primeiro nível, decomposta em sequência, troca, intervenção e ato de fala. Ela define a sequência “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” (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006, p. 56).

Adam (2019) dialoga com o posicionamento dos socioetnólogos (Goffman, Brown e Levinson) acerca da conversação. Afirma que eles definem a conversação “antes de tudo como uma atividade ritual, cuja aposta é a confirmação e a manutenção do tecido social” (ADAM, 2015, p. 215). Nesse aspecto, o autor argumenta: “as restrições rituais influenciam a forma e a estrutura da conversação” (ADAM, 2019, p. 215), o que acontece, por exemplo, nos cumprimentos e nas despedidas em diferentes eventos. Ainda acrescenta: “Nas interações verbais, o comportamento dos indivíduos seria essencialmente determinado pela necessidade de *preservar a face* protegendo – tanto quanto possível – a dos outros” (ADAM, 2019, p. 215).

A discussão de Adam (2019), ademais, esclarece a diferença entre conversação e diálogo, sendo este uma unidade de composição textual, enquanto aquela seria melhor considerada um gênero de discurso. Sob o ponto de vista textual, o autor explicita que há “uma tendência do diálogo oral se apresentar sobretudo como uma estrutura completa e hierarquizada de trocas constituídas de réplicas que se encadeiam segundo modos específicos de organização[...]” (ADAM, 2019, p. 215).

Nas considerações acerca de “A organização sequencial do diálogo”, o pesquisador traz as contribuições de Kerbrat-Orecchioni (1990), atentando para princípios da organização da coesão, da coerência, da conexão de cada intervenção, dos encadeamentos dessas

intervenções etc. Desse modo, Adam (2019) menciona que a textualidade sofre as coerções da interação, agindo sobre as formas linguísticas. Assim sendo, o autor refere-se ao núcleo prototípico das sequências dialogais, estruturado hierarquicamente, conforme já mencionado, constituído por sequências fáticas de abertura e de término de uma interação e pelas sequências transacionais, no corpo da interação.

A partir da perspectiva dos autores abordados, deteremo-nos, no próximo tópico, na sequência textual dialogal, tendo como foco as discussões de Adam (2011, 2019).

SEQUÊNCIAS TEXTUAIS DIALOGAIS

A abordagem de Adam (2011, p. 106) tem como base a proposta de uma unidade textual mínima, a proposição-enunciado “realizada e produzida por um ato de enunciação”. Nessa definição, ele define as sequências como “unidades textuais complexas, compostas de um número limitado de conjuntos de proposições enunciados, as macroproposições”. O pesquisador assevera que a macroproposição “é uma espécie de período cuja propriedade principal é ser uma unidade ligada a outras macroproposições, ocupando posições precisas dentro de um todo ordenado da sequência” (ADAM, 2011, p. 205).

Esse autor discute sobre as sequências textuais dialogais, pautando-se nas considerações interacionistas de Goffman (1987) para mencionar que há diferentes condições de enunciação entre conversações reais e exemplos dialogais escritos, como as que se observam em formas teatrais, cinematográficas, entre outras. Apoia-se nas discussões de Goffman e Kerbrat-Orecchioni para explicitar o que ele considera um texto dialogal, utilizando para tanto um trecho do discurso direto da obra *Cinderela*, de Perrault, a seguir transcrito.

T76[P-A1] Cinderela, você gostaria de ir ao baile? [**R-B1**] – Ai, senhoritas, vocês estão brincando comigo, aquilo lá não é coisa para mim. [**Aval-A2**]
– Você tem razão, iriam rir se vissem uma borralheira ir ao baile.

(ADAM, 2011, p. 249).

O linguista analisa, nesse caso, uma sequência dialogal em que os falantes ficcionais **A** e **B** se alternam para formar o intercâmbio (a troca) pergunta-resposta-avaliação [P-R-A]. Na análise, ele chama a atenção para a avaliação que é efetivada pelo mesmo falante que pergunta, realizando, assim, o fechamento da sequência. O autor também explicita que “um

texto dialogal é enquadrado por sequências fáticas de abertura e de fechamento” (ADAM, 2011, p. 249). Isso significa que, ao estabelecermos um diálogo com um interlocutor, normalmente o cumprimentamos; quando finalizamos, geralmente apresentamos nossas saudações de despedidas.

Adam (2019) também chama a atenção para o limite entre uma sequência inicial e a primeira transacional, o que ele considera frouxo, algumas vezes; além disso, ressalta que os encadeamentos transacionais são finalizados quando as saudações de fechamento ocorrem. Com relação ao fechamento das sequências transacionais, o pesquisador salienta a utilidade de adoção do critério temático, o que significa mudar de assunto.

Nessa direção, Adam (2019, p. 220) esclarece: “Para passar da *sequência* – unidade constitutiva do texto dialogal definido como a maior unidade dialogal – à unidade que a constitui, é necessário primeiramente definir a *troca* como a menor unidade dialogal”. Nesse aspecto, um cumprimento e uma saudação de despedida que são respondidos caracterizam-se como pares adjacentes. Há nesses dois casos intervenções reativas condicionadas pelas primeiras partes de cada par.

É relevante, no estudo das sequências dialogais, ressaltar, com base em Adam (2019), que a estrutura da sequência-troca pode ser binária ou ternária, conforme os exemplos que ele apresenta. No primeiro deles, Adam (2019, p. 221) deixa claro que há duas intervenções (A1 e B1) interligadas.

A1 – Bom dia!
B1 – Bom dia!

O segundo exemplo, também analisado pelo pesquisador, uma tríade, é composto por uma intervenção inicial, uma segunda, caracterizada como reativa, e uma terceira, denominada avaliativa, de acordo com o que se segue:

A1 – O que você está lendo?
B1 – Um livro de Orsenna: *La grammaire est une chanson douce* [...].
A2 – Pelo menos você não terá enxaqueca! (ADAM, 2019, p. 221).

Após a explicação sobre essas trocas, o autor, seguindo a sugestão de Kerbrat-Orecchioni (1990), explicita: “pode-se considerar a maioria das sequências ternárias como compostas, na realidade, de duas trocas [...]” (ADAM, 2019, p. 221). Sobre essa questão,

Kerbrat-Orecchioni (2006) assegura que as trocas compõem-se de duas intervenções, mas podemos identificar exemplos de troca com uma intervenção, haja vista que a segunda parte desta pode ser constituída por meio de movimento de cabeça, por mímica, entre outros. Isso também é compartilhado por Adam (2019), o qual se refere à ocorrência do gestual e do verbal ao mesmo tempo no diálogo.

Adam (2019) tece considerações sobre as sequências que são mais simples, no sentido de que as intervenções fecham um primeiro par de trocas e abrem para uma segunda troca. Porém, analisa exemplos mais complexos, como o que apresenta em T2:

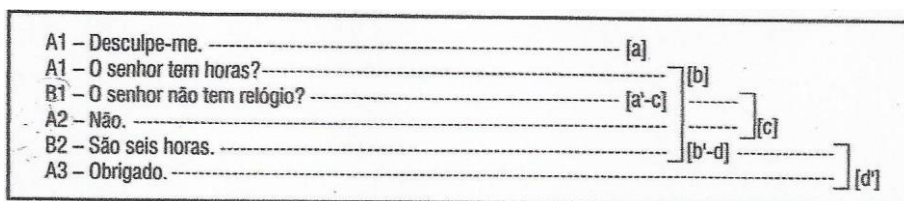
A1– Desculpe-me [a]. O senhor tem horas? [b-c]
B1 – Claro [b’]. São seis horas. [c’]
A2 – Obrigado [d]” (ADAM, 2019, p. 222).

Nesse excerto, o autor explica que há três trocas: “Desculpe-me” é uma sequência fática (a) que abre o diálogo; a sequência transacional (b-c), “O senhor tem horas?”, é constituída por uma pergunta e um pedido ao mesmo tempo. O autor ressalta que a resposta de B1, “claro”, ocorre em relação à pergunta e “São seis horas” em relação ao pedido. Desse modo, o linguista apresenta um esquema ligado à bifuncionalidade da pergunta e da resposta, salientando que a sequência é constituída de trocas, compostas de microunidades, as quais são interligadas.

Na continuação da discussão, Adam (2019) apresenta outros exemplos também de maior complexidade no que se refere aos encadeamentos das trocas. Nos dados que analisa, Adam menciona que o texto T3 é semelhante ao anterior, mas a pergunta em B1 propicia um tom de conflito na interação.

T3
A1 – Desculpe-me. O senhor tem horas?
B1 – O senhor não tem relógio?
A2 – Não.
B2 – São seis horas.
A3 – Obrigado (ADAM, 2019, p. 224).

Nessa análise, o autor apresenta uma organização em um novo quadro (ADAM, 2019, p. 224), identificando as trocas que são materializadas.



São pontos relevantes na análise apresentada: a intervenção fática em A1 [a], “Desculpe-me”, como forma de iniciar o contato, antes de começar uma sequência transacional, introduzida pela pergunta “O senhor tem horas?”, a qual não é respondida de imediato; a intervenção B1, nesse caso, “O senhor não tem relógio?”, é considerada por Adam (2019, p. 224) “uma reação cuja inegável violência responde à ‘violência’ da incursão”; não há um fechamento fático de reciprocidade, apenas um agradecimento pelo favor de B2 em responder à pergunta em relação à hora naquele momento.

Conforme o autor se posiciona, A1 e B2 compõem uma troca encaixante na sequência transicional (pergunta inicial > resposta a essa pergunta). B1 e A2 constituem uma troca encaixada (B1 não responde, reage com uma pergunta, à qual A2 responde). Além disso, como consequência da obtenção da informação, “São seis horas”, acontece um pedido de agradecimento na intervenção de A3 [d], que funciona como fechamento da interação.

Nessa reflexão, é relevante lembrar, conforme Kerbrat-Orecchioni (2006), os casos de sequências de trocas realizadas por pergunta-resposta, pergunta-resposta (avaliação). Nas interações conversacionais, de acordo com a autora, essas trocas podem ser cruzadas, imbricadas, engastadas, pelo fato de que as perguntas nem sempre são respondidas no momento de sua realização. Em vez disso, há a possibilidade de outras solicitações, como pedidos de esclarecimentos, confirmação, entre outras.

Do ponto de vista da análise de Adam (2019, p. 227), os dados evidenciaram “vários modos de articulação de trocas transacionais: o tipo encaixado [...] e duas formas de ligação coordenada [...]”. Trata-se de ligações coordenadas em trocas em intervenções sucessivas e trocas coordenadas em uma mesma interação.

Continuando a discussão em foco, analisamos os dados de Audiências de Conciliação. Inicialmente, faremos uma análise do ponto de vista mais geral da interação, seguindo-se da análise das sequências dialogais, identificando as intervenções e trocas.

ANÁLISE DE DADOS DAS AUDIÊNCIAS

As duas audiências que constituem os dados deste trabalho são motivadas por danos morais e materiais.

Do ponto de vista interacional, essas audiências cumprem certo ritual, pois atendem a uma legislação específica do Poder Judiciário, que define as regras e orientações que devem ser seguidas pelos participantes, quando investidos de seus papéis de conciliador – que é o representante da justiça –, requerentes e requeridos. Além disso, os requerentes e os requeridos, entre outros, podem ser representados por seus advogados durante as audiências. Essas questões, conforme salientamos na introdução deste trabalho, influenciam o modo como as interações se desenvolvem.

Nas duas audiências que compõem os dados da pesquisa, analisamos a abertura da interação.

Exemplo 1

Audiência 1

[...]

- 1 C. Tribunal da comarca de XX eu sou o conciliador X³...
2 nomeado por Portaria nº x da Juíza X ... juíza de direito
3 desse lugar ...
4 trata-se de um processo de reparação por danos morais tendo
5 por parte da autora X e X ...
6 contra X ... pela parte requerida dona X ...
7 a princípio o juizado especial preza pela conciliação ...
8 nós estamos aqui com vocês para abrir uma possibilidade de
9 acordo entre as partes ...

Audiência 2

[...]

- 7 C. Essa é uma conciliatória aqui do juizado especial ...ciVEL
8 da comarca de XX ... estamos aqui com os representantes das
9 partes doutor X ... que é representante de dona X ...
10 né isso? ... e estamos do outro lado o Banco X consignado
11 representado por doutora X ... advogada do banco e: por
12 ((tenta pronunciar o nome da representante do banco))
13 Ad1. ((auxilia e cita o nome da representante do banco))
14 C. (cita o nome da representante com o olhar voltado para ela))
15 Rb. ((faz movimento de confirmação com a cabeça))
16 C. a preposto do banco ... nesse primeiro momento a gente tá
17 aqui pra abrir um acordo entre as partes ... saber se
18 existe uma possibilidade ... de acordo ...

³ Todos os nomes e lugares foram substituídos por X, com vistas à preservação das identidades das pessoas.

[...]

C = conciliador
Ad1 = um dos advogados
Rb = representante de um banco.

Tanto no excerto 1 quanto no 2, o conciliador abre o evento, realizando a apresentação pessoal, na qual explicita o papel de conciliador exercido naquele momento; faz referência ao tribunal e aos participantes presentes; ressalta os objetivos das audiências, conforme observamos na transcrição do primeiro (linhas 8 e 9) e do segundo (linhas 18 e 19) excerto. Nesse aspecto, o conciliador esclarece sobre os procedimentos para a realização do evento, cumprindo as demandas institucionais, ou seja, ele exerce o controle da fala institucional.

O exemplo 2, a seguir analisado, evidencia os momentos de finalização de cada audiência.

Exemplo 2

Audiência 1

[...]

177 ((falas sobrepostas))
178 C. então vou só abrir os prazos pra vocês ...
179 Ad.2. ótimo
179 ((C. disponibiliza as atas para assinatura e todos saem))

Audiência 2

[...]

145 C. pronto ...
145 assim eu vou redigir o termo e as partes assinarão
146 todos os ter// e::h tudo o que foi discutido em audiência
147 ((C. disponibiliza as atas para assinatura e todos saem))

Observamos nesses excertos somente as assinaturas dos documentos e a saída dos participantes do local do evento, sem que ocorram as despedidas, de praxe em interações de um modo geral. Na audiência 1, o conciliador anuncia “vou só abrir os prazos pra vocês” (linha 178), o que decreta o final da audiência e provoca a intervenção de Ad2, “ótimo” (linha 179); na audiência 2, também não há rituais fáticos de fechamento; o final do evento se instaura pela intervenção do conciliador. Entendemos que a forma como a audiência é concluída, talvez, se justifique pela tensão característica do momento. Há algo conflituoso

sendo reclamado e as pessoas encontram-se ali para reivindicar direitos que dizem possuir. Além disso, elas permanecem fora do espaço da audiência até o momento em que adentram o local por ordem do conciliador, o que pode contribuir para que as despedidas fáticas não ocorram.

Os próximos excertos são exemplos de trocas e intervenções em sequências transicionais.

Exemplo 3

Audiência 1

[...]

- 10 C. a pergunta que a gente sempre faz no início das audiências é
11 se a parte requerida dona X tem alguma proposta de acordo para
12 as duas partes autoras ... ((dirige-se à acusada))
13 Rq. não tenho não
14 C. não há proposta de acordo
15 Rq. ((gesto de negação com a cabeça)) não

Audiência 2

[...]

- 15 C. e:::h a primeira pergunta que a gente sempre faz de praxe
16 nas audiências conciliatórias é saber se a parte requerida ... trouxe
17 proposta de acordo para a parte autora ... preposta ...
18 Ad2.. nesse caso sim ... nós temos uma proposta ...
18 Ad1. [opa
20 Ad2: [de um mil seiscentos e dez reais em vinte dias úteis ...[...]

Os dados analisados revelam que as perguntas que iniciam cada sequência transicional, no início da negociação em cada evento, são indiretas (linhas 10 e 15). O conciliador torna evidente que cumpre o que é previsto em termos do que será dito, anunciando que a pergunta é a forma adotada para iniciar as conciliações. Cada pergunta constitui uma parte do par pergunta-resposta, conforme discutido em Adam (2011, 2019) e Kerbrat-Orecchioni (2006). No primeiro excerto, a pergunta do conciliador é respondida (linhas 10, 11 e 12) pelo requerido. Há uma intervenção avaliativa do conciliador (linha 14) que pode ser compreendida como parte de outra troca, constituída pelo comentário avaliativo do conciliador e pela confirmação da parte requerida (linha 15). Podemos, assim, representar as trocas dessa audiência 1 com a seguinte forma estrutural:

Troca 1 = P >R>A (Pergunta, resposta, avaliação).
Troca 2 = A >C (Avaliação, confirmação)

Nesse caso específico, não podemos perder de vista a necessidade de estabelecer claramente nas audiências o que as pessoas decidem, sendo de responsabilidade do conciliador não deixar dúvidas: “não há proposta de acordo”.

O excerto da sequência 2 revela a troca com a seguinte composição. A pergunta do conciliador (linhas 15, 16 e 17) é respondida (linhas 18 e 20) pelo advogado da parte requerida de forma afirmativa. Tal afirmação (linha 18) desencadeia uma intervenção reativa por parte de Ad1, durante pausa observada na fala de Ad2 (linha 19), que ainda não havia sido completada. Propomos, assim, a seguinte representação das trocas nessa audiência:

Troca 1 = P >R (pergunta>resposta)
Troca 2= R > Re (resposta>reação)

As trocas a seguir analisadas, constitutivas da audiência 2, parecem evidenciar o que Adam (2019) considera encaixante e encaixada.

Exemplo 4 Audiência 2

[...]
36 Ad2. [...] já cessou o desconto?
37 Rt ((não responde))
38 Ad. 2 ((dirige-se à parte autora)) já parou o desconto na conta da senhora?
39 Rt. ((Faz movimento negativo com a cabeça))
40 Ad2. ((mantém-se direcionado a Rt)) ainda não parou?
41 Rt. não sei
42 Ad.1. ela tem outros empréstimos
[...]

A pergunta inicial, pedido de informação (linha 36 – Ad2), para a qual não há uma resposta imediata do participante, é respondida por Rt (na linha 36). Trata-se de uma sequência encaixante, constituída também pelo comentário avaliativo de Ad1 (linha 42). Com relação às outras trocas, a pergunta não respondida desencadeia uma pergunta reformulada por Ad2 (linha 38), intervenção que inicia uma troca, desta feita composta por uma resposta não verbal (linha 39). Em seguida, Ad2 realiza outra intervenção, usando uma pergunta (linha 40), a qual é respondida (linha 41). Essa troca mediante pergunta reformulada revela o desconhecimento da informação pela participante. Podemos considerar que essa sequência

transacional é constituída por uma troca encaixante, formada pela pergunta (linha 36), um pedido de informação; pela informação (linha 41) e; ainda, pelo comentário avaliativo de Ad1 “ela tem outros empréstimos” (linha 42). A pergunta inicial, não respondida, proporciona a realização de trocas encaixadas (linhas 38 e 39, 40 e 41).

Podemos ressaltar que essas trocas têm a seguinte estrutura, propiciada pela intervenção de Ad2 para a qual não há uma reação:

Intervenção=P>R° (pergunta>ausência de resposta)
Troca 1= P>R>A (pergunta, resposta, avaliação)
Troca 2= P>Rn (pergunta>resposta não verbal)
Troca 3= P>R (pergunta>resposta)

O excerto que segue revela casos interessantes de algumas trocas durante a negociação da quantia a ser ofertada por um banco como pagamento por dano moral e material a uma cliente.

Exemplo 5 Audiência 2

[...]
43 Ad1. doutora a gente oferece uma contra proposta de seis mil e oitocentos ...
44 cinco mil de dano moral e mil e oitocentos de restituição em dobro
45 Ad2. certo ... mas o dano material dá quanto?
46 Ad1. mil e oitocentos ... El não ((corrige)) novecentos ... EM DOBRO é mil e oitocentos
47 Ad2. [novecentos reais] dano material ... novecentos reais vezes dois e a contra proposta
48 e::h seis
49 Ad1. [cinco mil reais do dano moral no caso
50 Ad2. seis mil e oitocentos?
51 Rb.. [seis mil e oitocentos]
52 Ad1. [isso ... total

Nesse excerto 5, há uma troca caracterizada pela oferta de Ad1 (linhas 43 e 44) à qual Ad2 reage em confirmação (linha 45). Em seguida, Ad2 se utiliza de uma pergunta que é um pedido de esclarecimento “mas o dano material dá quanto?” (linha 45), construindo uma primeira parte de uma troca, que é completada pela resposta (linha 46) de Ad1 sobre o valor a ser pago pelo dano. Observamos que as interações face a face, mesmo as mais controladas por objetivos específicos, refletem a organização negociada dos participantes, como é o caso da resposta de Ad1 (linha 46), das repetições de Ad2 (linhas 47 e 48) e das intervenções de Ad1 (linha 49). Nesse mesmo excerto, a intervenção de Ad1 (linha 49), na qual ressalta a oferta do

banco, dá origem à ocorrência de mais uma troca pergunta-resposta-avaliação (linhas 50, 51 e 52), que nesse caso é um pedido de esclarecimento, o esclarecimento solicitado e o comentário avaliativo. Desse modo, observamos que uma intervenção pode possibilitar a geração de outras, realizadas por diferentes trocas, sejam elas mais simples, sejam complexas.

Nesse caso particular, podemos representar as trocas da seguinte forma:

Troca 1= O>C (oferta>confirmação)

Troca 2= P>R (pergunta>resposta)

Troca 3= P>R>A (pergunta, resposta, avaliação)

O exemplo 6 evidencia momentos de finalização das negociações na audiência, quando as partes decidem acerca de uma possível proposta.

Exemplo 6 Audiência 1

[...]

115 C. a senhora não aceita dona X.?

116 Rt. ((faz sinal negativo com a cabeça))

117 C. ((sinaliza com o indicador para Adv.1 e com movimento negativo com a cabeça))

118 não aceita?

119 Rt. ((responde novamente a contra proposta, através de um

120 movimento negativo com a cabeça))

121 C. pronto ... as partes não anuíram... em celebrar um acordo

Conforme podemos ver nesse excerto, na audiência, é preciso que as partes decidam se aceitam as propostas apresentadas durante as negociações. Observamos que é função do conciliador perguntar aos requerentes e requeridos acerca da aceitação ou não do que é ofertado, proposto, a fim de que o processo não prossiga, o que implica sua finalização no momento da audiência.

A primeira intervenção dessa sequência transacional constitui a primeira parte do par, materializado por pergunta, ao mesmo tempo um pedido de confirmação (linha 115) por parte do conciliador. A intervenção de Rt, segunda parte do par, é uma resposta negativa, não verbal (linha 116), notadamente uma não aceitação. Tal resposta negativa provoca o desdobramento de outra troca, materializado por uma pergunta-pedido de confirmação (linha 118) por parte do conciliador, cuja resposta não verbal da requerente (linha 120) é também uma confirmação da solicitação. O conciliador intervém em seguida, utilizando-se de

comentário avaliativo (linha 121), terceira parte do par, implicando a não anuência de um acordo.

A sequência aqui analisada apresenta a seguinte estrutura, a partir da realização de duas trocas:

Troca 1 = P >Rn (pergunta, resposta não verbal)

Troca 2 = Pvn>Rn>A (pergunta verbal/não verbal, resposta não verbal, avaliação)

No que se refere às sequências dialogais, os dados analisados revelaram que elas são constituídas por intervenções iniciais, reativas e avaliativas, as quais formam as trocas diádicas e triádicas, compondo textos mais, ou menos, complexos, conforme as pessoas na interação participam e dão suas contribuições. Assim sendo, os dados apontaram sequências, trocas poligeradas e intervenções monogeradas durante as interações.

Observamos a ausência de rituais de abertura e fechamento dos eventos, o que se justifica pelo fato de as audiências não acontecerem no espaço destinado à recepção das pessoas, local em que os participantes das várias audiências esperam. Em vez disso, as audiências ocorrem em uma sala cujo acesso é somente no horário especificado, conforme o chamado do conciliador.

Nos dados analisados, constatamos a materialização de intervenções do conciliador, dos requerentes e dos advogados representantes. Pudemos verificar as propostas que geraram a conciliação, cerne da interação, materializadas, entre outros, por pares de perguntas-respostas; por perguntas-respostas-avaliação, cujas funções atendem a objetivos das audiências, dentre eles pedidos de esclarecimento, informações etc. Além disso, notamos que essas sequências são estruturalmente organizadas com trocas simples ou com trocas mais complexas – encaixantes e encaixadas –, o que revela as diferentes formas de articulação realizadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estabelecemos como objetivo geral deste trabalho analisar a sequência dialogal em Audiências de Conciliação, observando como ela articula as intervenções dos participantes de uma interação. Do ponto de vista específico, buscamos identificar, descrever e interpretar como essas sequências ocorrem nas interações constitutivas do *corpus* selecionado.

Com base nas considerações dos autores abordados, identificamos que o dinamismo interacional propicia que os participantes desenvolvam a interação de modo a cumprir os objetivos institucionais. Essa observação não invalida as ocorrências mais espontâneas que se justificam pelo fato de as pessoas se encontrarem em interação face a face. Apesar das restrições existentes no que se refere à linguagem usada de forma controlada pelos representantes do poder judiciário, há momentos em que as exigências não são seguidas integralmente.

Assim como a maioria das interações, as audiências apresentam, do ponto de vista mais global (KERBRAT-ORECCHIONI, 2006), uma abertura, conforme as exigências da interação, um momento de negociação e uma finalização. De acordo com o que os dados revelaram, não foram observados rituais característicos de interações face a face, dentre eles cumprimentos, saudações iniciais, saudações de despedidas. Em vez disso, verificamos que evento é gerenciado pelo conciliador, que inicia a audiência explicitando o objeto da ação, o objetivo e refere aos participantes que se encontram no local: requerentes, requeridos, prepostos, advogados. Nessa perspectiva, a abertura estende-se até o momento em que esse representante do poder público encaminha a pergunta inicial da audiência, a saber, se há uma proposta de acordo.

Com relação ao fechamento da audiência, os dados evidenciaram que essa etapa é desencadeada quando o conciliador ou as partes, ou seus representantes, explicitam uma proposta, que pode ou não ser aceita pelos proponentes. Desse ponto em diante, como observamos, as audiências finalizam no momento em que as atas são disponibilizadas para assinaturas dos participantes, os quais se retiram do recinto sem que haja manifestações de possibilidade de outros encontros, como acontece normalmente em interações em que a tensão não marca emocionalmente as pessoas.

Seguindo a discussão apresentada, demos uma atenção especial às sequências dialogais constitutivas da interação. No caso particular dos dados analisados, não foram encontradas sequências fáticas constitutivas de inícios de interações, como o caso dos cumprimentos, nem as de despedida, como já mencionamos. Já as sequências transacionais, que são referidas por Adam (2011, 2019), realizadas no corpo da interação, materializaram as intervenções que constituem as trocas, que podem ser binárias (diádicas) ou ternárias (triádicas).

No tocante às ocorrências de intervenções, identificamos que constituíram as participações particulares dos participantes as quais formaram as trocas, as menores unidades dos diálogos. Nas audiências, encontramos ocorrências de trocas formadas pelo par pergunta-resposta ou pergunta-resposta-avaliação, além de outras como oferta-aceitação ou oferta-recusa. Além disso, ressaltamos que essas trocas podem ser encaixantes e encaixadas, de acordo como o que preconiza Adam (2011, 2019). Pudemos perceber que as perguntas exigem respostas das pessoas nas interações e que não são somente perguntas e respostas, mas pedidos de informação, pedidos de esclarecimentos, entre outros encontrados nos dados das Audiências de Conciliação. Tal questão, na perspectiva de Adam (2019, p. 222), explicita a “bifuncionalidade da pergunta formulada e, igualmente, da reposta ao pedido”.

Em face de nossas considerações iniciais, as Audiências de Conciliação são controladas institucionalmente, conforme observamos dos dados analisados. Essa questão fica patente desde os momentos iniciais, quando o responsável pelo controle do evento, no caso o conciliador, define a pergunta “de praxe” que será feita, o que certamente vai influenciar toda a construção do texto e das sequências constitutivas do diálogo.

REFERÊNCIAS

ADAM, J.-M. **A linguística textual**: introdução à análise textual dos discursos. Tradução de M. G. Rodrigues, J. G. Silva Neto, L. Passeggi e E. V. Leurquin. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. ADAM, J.-M. **Textos**: tipos e protótipos. Tradução e coordenação de M. Cavalcante. São Paulo: Contexto, 2019.

BRASIL. **Lei n. 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os juizados especiais cíveis e criminais e dá outras providências. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivel_03/LEIS/L9099.htm>. Acesso em: 26 out. 2017.

DREW, P.; HERITAGE, J. **Talk at work**: social interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

FÁVERO, Leonor L. *et al.* Interação em diferentes contextos. In: BENTES, A. M. Q. (Org.). **Linguística de texto e Análise da conversação**: panorama das pesquisas no Brasil. São Paulo: Cortez, 2010. p. 91-158.

GARCIA, A. C. **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, 1987.

HERITAGE, John. Conversation analysis and institutional talk. In: FITCH, K. L; SANDERS, R. E. **Language and social interaction**. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 2005. p. 103-148.

_____. Language and social institutions: the conversation analytic view. **Journal of Foreign Languages**, v. 36, n. 4, Jul. 2013. Disponível em: <<http://www.cnki.net>>. Acesso em: 08 ago. 2016.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. **Les interactions verbales**. tome I. Paris: A. Colin, 1990.

_____. **Análise da conversação**: princípios e métodos. São Paulo: Parábola, 2006.

PRETI, Dino. Normas para transcrição. In: PRETI, D. **Análise de textos orais**. São Paulo: USP/Humanitas, 2010. p. 13-14. (Projetos Paralelos, v. 1).