

## **Estratégias discursivo-interacionais de gerenciamento de conflito no PROCON**

Luciana Martins Arruda - UFJF  
Líllian Márcia Ferreira Divan –UFJF

### **1. Introdução**

Com base nos pressupostos teórico-metodológicos da Sociolingüística Interacional, da Análise da Conversa e nos estudos de autores como Kotthoff (1993), Gruber (1998), Muntigl & Turnbull (1998) e Scott & Lyman (1968), o presente estudo se propõe a identificar e a analisar algumas estratégias discursivo-interacionais a que recorrem reclamante e reclamado, em uma audiência de conciliação do PROCON, para construir/defender seus pontos de vista.

Inicialmente, analisamos a forma como os turnos de fala são construídos. Posteriormente, investigamos como esses participantes fazem uso de interrupções, de sobreposições e de ligações coesivas entre as discordâncias e as elocuções anteriores para expor seus pontos de vista. Finalmente, mostramos como os atos pragmáticos de acusação/recusa são usados estrategicamente para maximizar ou minimizar os conflitos. Adotando a tipologia proposta por Muntigl & Turnbull (1998), categorizamos os principais movimentos de desacordo e observamos como a discussão é interativamente construída, através dos atos pragmáticos realizados ao longo dos turnos em que os desacordos são produzidos.

Na visão de Levinson (1979) as audiências de conciliação constituem um tipo de atividade que têm como elemento constitutivo principal o conflito de interesses entre as

partes. Por essa razão, decidimos investigar a audiência de conciliação em questão. A audiência a ser analisada denomina-se “Motocenter”. Essa audiência foi realizada no PROCON de Juiz de Fora, Minas Gerais, sendo gravada em áudio e transcrita conforme a simbologia empregada pela Análise da Conversa Etnometodológica (cf. anexo).

O problema que originou essa audiência foi a queixa do reclamante Marcos (consumidor), jovem proprietário do consórcio de uma moto, que alega ter sido mal atendido pelos funcionários da loja, não ter recebido informações a tempo quanto ao encerramento do grupo e quanto a restituição dos saldos credores. Em contrapartida, o reclamado Paulo, representante da loja onde o consórcio foi realizado, tenta se eximir das suas responsabilidades enquanto um fornecedor de bens/serviços.

Além do reclamante e do reclamado, esse evento de fala também conta com a participação de duas mediadoras: Eva (estagiária do PROCON) e Ana (advogada do PROCON). A finalidade de uma audiência de conciliação é buscar um acordo entre as partes em litígio. Neste sentido, o PROCON atua no âmbito administrativo desempenhando um papel social fundamental para a resolução de conflitos instaurados nas relações de consumo. Entretanto, para se chegar a um acordo é preciso primeiro gerenciar a situação de conflito já estabelecida previamente entre as partes.

## **2. A organização de tomada de turno em situações de conflito**

De acordo com Gruber (1998), a organização da fala em seqüências de conflito pode ser investigada tendo como parâmetro algumas características, tais como: (i) uma mudança na estrutura de preferência que faz com que a discordância seja estruturalmente não-marcada; (ii) uma mudança no sistema de tomada de turno com um aumento do número de interrupções e de trechos de falas simultâneas; (iii) o uso de ligações de coesão entre as elocuições dos oponentes.

Essas características, segundo o autor, não são o “resultado” de uma disputa entre os oponentes, mas elas próprias indicam aos conversacionalistas que uma disputa está acontecendo. São recursos interacionais que demonstram o surgimento de discordância entre as partes e que esta discordância não será resolvida dentro de uma única seqüência.

Gruber (op. cit.) menciona, em seu artigo *“Disagreeing: Sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes”*, o trabalho de Goldbert (1990) e

de Hutchby (1992) para sugerir a existência de tipos de interrupções que não demonstram características de despreferência<sup>1</sup> mas são competitivas. São interrupções que não possuem características como hesitações, repetições de sílabas, pausas, etc. Cada parte quer fazer com que o outro reconheça suas próprias crenças ou experiências como sendo superiores às dos outros. Há uma verdadeira competição para obter o piso conversacional.

Ainda de acordo com Gruber (op. cit.), nas seqüências de conflito, as discordâncias não são realizadas nos *Lugares Relevantes de Transição*, mas em um ponto do turno do seu oponente onde a proposição proferida parece ser de fácil contra-argumentação. Ele denomina esse ponto de *Ponto Relevante de Discordância*. O oponente inicia seu contra-argumento imediatamente depois do Ponto Relevante de Discordância ter sido fornecido pelo falante corrente.

## 2.1. Interrupções, sobreposições e ponto relevante de discordância

Nos nossos dados, constatamos que, durante as seqüências de conflito, muitas discordâncias não se localizavam seqüencialmente nos Lugares Relevantes de Transição, mas nos Pontos Relevantes de Discordância, como observaremos no segmento 1.

Marcos (o reclamante) acusa o consórcio de ter lhe enviado uma correspondência comunicando o encerramento do grupo e a restituição do saldo credor somente depois que ele entrou com a reclamação no PROCON.

Segmento 1:

- 08 **Paulo:** [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe, o seu  
 09 contrato é antigo  
 10 **Marcos** exato=  
 :  
 11 **Paulo:** =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo- devolução  
 12 desse fundo de reserva.  
 13 **Marcos** tinha. trinta: [d i a s] ( )  
 :  
 14 **Paulo:** [não não] esse é só pros cancelados.  
 15 **Marcos** noventa [d i a s]  
 :  
 16 **Paulo:** [os cancelados] ou seja se ( ) paga três quatro ou cinco

- 17 parcelas e desiste, então havia esse prazo para os cancelados=  
 18  
 19 **Marcos** =exato  
 :  
 20 **Paulo:** agora para os os que terminaram o consórcio, =  
 21 **Marcos** =antigamente tinha=  
 :  
 22 **Paulo:** =nã:o [tem. isso inclusive HOje já existe]  
 → 23 **Marcos** [noventa dias eu já passei ]  
 24 : [pra pra Fabiana (o contrato)]  
 → 25 **Paulo:** [ p r e s t a a t e n ç ã o] no consórcio direitinho no contrato que  
 26 você vai vê=  
 27 ((fala com tom de ironia))

Paulo (o reclamado) então se defende explicando que o contrato de Marcos é antigo, por isso não tem prazo para devolução do saldo credor – conforme pode ser verificado nas linhas 08-09 e 11-12. Marcos, na linha 13, rebate a explicação de Paulo afirmando que há sim um prazo para a devolução do fundo de reserva.

Paulo discorda da afirmação de Marcos e persiste no argumento de que esse prazo só valia para os contratos cancelados, linhas 16-18 e 20. Entretanto, Marcos, na linha 21, mantém sua posição de que havia um prazo sim e Paulo o contradiz, na linha 22.

Marcos então sobrepõe a fala de Paulo, na linha 23, “noventa dias eu já passei pra pra Fabiana o (contrato)”, e sua fala também é sobreposta por Paulo, nas linhas 25 a 27, “presta atenção no consórcio direitinho no contrato que você vai vê”.

Nesse trecho de fala observa-se que cada uma das partes tenta impor seu ponto de vista, isso gera sobreposições.

No trecho a seguir, vemos um exemplo de interrupção. Marcos diz que deveria ter recebido pelo menos uma correspondência por parte da “Motocenter”, comunicando o encerramento do grupo e o recebimento do saldo credor. Ele afirma que foi ao PROCON para receber seus direitos e tenta explicar porque se sentiu lesado. Paulo então, na linha 12, o interrompe, não permitindo que ele se explique.

Segmento 2:

- 09 **Marcos** liga prá lá pede a administradora(1.8)eu não eu só estou aqui prá  
 10 : receber os meus direitos [eu num quero ne:m mais nem menos  
 11 entendeu? eu quero( )eu num gostei foi da ..( )]  
 → 12 **Paulo:** [tá bom então deixa eu te explicar o quê

- 13 que é então os seus direitos aqui ta,  
 14 a sua posição aqui ó(1.0) tá a posição aqui tá vendo ó ] a cópia  
 15 de todo o seu extrato, do que foi pago do que não foi pago (0.5)  
 16 você inclusive passou esse consórcio pra uma pessoa, num  
 17 passou?  
 18 ((está nervoso e demonstra impaciência))

Nos exemplos anteriores pudemos verificar casos de sobreposições e de interrupções que não ocorreram em Lugares Relevantes de Transição, mas em pontos estratégicos, nos quais os interagentes acreditam que o seu oponente proferiu um argumento facilmente rebatível. Os falantes, em uma disputa, se orientam para um rápido contra-ataque, pois é muito importante contradizer o outro rapidamente e de uma maneira coerente, por isso a ocorrência de sobreposições, interrupções e de falas engatadas.

As interrupções e as sobreposições indicam que, durante seqüências de divergência, os oponentes não esperam pelo Lugar Relevante de Transição para contra-argumentar, mas eles iniciam seus turnos em lugares onde a discordância seria relevante. Assim, na fala divergente, a localização seqüencial das discordâncias se dá em lugares que Gruber (1998) denomina de Pontos Relevantes de Discordância.

## 2.2 Ligações coesivas dos turnos de desacordos

A literatura tem demonstrado que as seqüências de disputa são caracterizadas por tipos específicos de coesão entre as elocuições dos oponentes. Usamos, no presente estudo, as tipologias propostas por Kotthoff (1993) e por Gruber (1998), respectivamente, para classificar dois tipos de ligações coesivas nos turnos de desacordos: *formato de oposição* e *insistência*.

Kotthoff (op. cit.) chama a forma específica de discordar, transformando a contribuição do falante em seu significado contrário, de *formato de oposição*. Nos formatos de oposição, como aponta a autora, uma palavra retoricamente importante da elocução anterior é escolhida para construir o centro do contra-movimento. A coesão é marcada via repetição de palavras, o que aguça a divergência, porque concorda implicitamente com a relevância da fala anterior, mas reivindica o mesmo atributo para a própria argumentação do falante. No extrato a seguir temos um exemplo desse tipo de coesão:

## Segmento 3:

- 41 **Marcos** no contrato reside que ele TEM que me dar uma posição do meu  
 42 : direito, do que eu tenho do que eu num tenho u u: a motocenter  
 → 43 administradora **não me deu** nenhuma posição. o senhor concorda?  
 44  
 → 45 **Paulo:** **não deu** tanto, que cê recebeu a [carta já, ué?]  
 46 **Marcos** [n ã o]. eu  
 47 : recebi dia O:Nze depois do reclamado [a q u i]:=  
 48 **Paulo:** [pode ter sido]  
 49 **Marcos** =(0.5) (aí) ( )  
 50 **Paulo** ??????????uma coincidência isso aqui iss isso é automático (.) isso  
 51 aqui não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu um  
 52 fundo de reserva ( )=

Marcos acusa o consórcio de não ter lhe enviado nenhuma correspondência, avisando sobre o término do grupo. Na linha 43, ele diz: “o consórcio não me deu nenhuma posição”. Na linha 45, Paulo repete a mesma proposição dita por Marcos no turno anterior, para argumentar. O reclamado repete a assertiva, “não deu”, para dizer justamente o contrário: que o consórcio deu uma posição sim, tanto que o reclamante, Marcos, recebeu uma carta.

*Insistência* é uma forma de coesão também usada em seqüências de conflito, conforme Gruber (1998). Neste fenômeno, o falante repete a própria elocução várias vezes, na tentativa de ganhar/manter o piso conversacional e de ser ouvido e compreendido pela outra parte. Temos várias ocorrências de insistência em nossos dados. No segmento a seguir, o reclamado, Paulo, repete a expressão “que dois fundos?” (linha 41), na tentativa de ser ouvido e de convencer o outro de que não existem dois fundos.

## Segmento 4:

- 36 **Marcos** = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo de reserva  
 37 : e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) ( ) tá aqui (.)aqui tá  
 38 calculado os dois fundos juntos(.)sendo que no: no contrato (reside)  
 39 que é um: né ? é separado do outro, num concorda comigo?  
 40  
 → 41 **Paulo:** que dois fundos? que dois fundos?

Já no extrato abaixo, o reclamante, Marcos, é quem faz uso do recurso da repetição para expor seu ponto de vista.

Segmento 5:

50 **Paulo** ??????????uma coincidência isso aqui iss- isso é automático (.)  
 51 isso aqui não é porque você veio aqui no procon que cê recebeu um  
 52 fundo de reserva ( )=  
 → 53 **Marcos** =mais é. mais é.  
 :

De acordo com Gruber (op. cit.), enquanto o *formato de oposição* serve para aumentar a oposição entre os conversacionalistas, pois estabelece um contraste entre as elocuções, a *insistência* serve para enfatizar o próprio ponto de vista e também para manter o piso conversacional.

### 3. Os atos pragmáticos de acusação/recusa

Pesquisas têm demonstrado que os desacordos ocorrem em, no mínimo, três turnos de fala. Um primeiro turno é proferido (T1), há um desacordo no segundo turno (T2) e no terceiro turno (T3) o falante do primeiro turno apresenta uma réplica. Em audiências de conciliação, na fase inicial de relato, as acusações são, via de regra, endereçadas à mediadora (cf. SILVEIRA, 2004). Logo, nesta fase, a recusa não é adjacente, pois só acontece quando a outra parte assume o piso conversacional. Após esta fase inicial, as partes passam a endereçar suas falas diretamente umas às outras, havendo, deste momento em diante, a ocorrência de pares adjacentes do tipo acusação/recusa.

Geralmente o reclamante apresenta uma reclamação, que tem a força pragmática de uma acusação. O reclamado então profere seu turno de fala em desacordo,





Nesse trecho, Marcos faz uma reclamação dizendo que há dois fundos de reserva e que o cálculo desses fundos deveria ser feito separado, o que não foi feito. Paulo em seguida discorda, questionando a existência de dois fundos, através da pergunta feita na linha 41.

No desacordo por *contradição*, o falante em curso profere um enunciado representando uma proposição contrária ao que foi dito pelo falante anterior, contradizendo-o.

No próximo segmento, Paulo afirma, nas linhas 11 e 12, que o contrato de Marcos, por ser antigo, não tinha prazo para devolução do fundo de reserva: “ele não tinha prazo”. Marcos prontamente o contradiz, “tinha”, proferindo um desacordo do tipo *contradição*, na linha 13. Paulo, por sua vez, também profere um desacordo por *contradição*, na linha 14.

Segmento 8:

- 08 **Paulo:** [agora inclusive] nessa época, por exemplo HOje já existe, o seu  
 09 contrato é antigo  
 10 **Marcos** exato=  
 :  
 11 **Paulo:** =ele determina:va..- ele num tinha prazo pra pra devo- devolução  
 12 desse fundo de reserva.  
 → 13 **Marcos** tinha. trinta: [d i a s] ( )  
 :  
 → 14 **Paulo:** [não não] esse é só pros cancelados.

No desacordo por *contraposição*, o falante apresenta uma proposição alternativa que não contradiz diretamente nem questiona a proposição do falante anterior, porém, permite uma futura negociação a respeito do ponto discutido. Geralmente esse tipo de desacordo exhibe uma estrutura de *despreferência*<sup>2</sup>, sendo precedido por pausas, prefácios e mecanismos de mitigação.

Segmento 9:

- 23 **Paulo:** e então o quê que aconteceu no seu caso? foi feito o rateio (.) a sua  
 24 assembléia terminou dia do:ze do seis (1.5) doze de junho (2.5) e::  
 25 ((raspa a garganta)) ficou um resíduo de ZERo dezesseis por cento  
 26 esse resíduo já pode ser proveniente .h de um pequeno aumento  
 27 desse período de moto, que >a prestação< já havia sido:: emitida,  
 28 pode se:r de uma parcela paga menor, algum centavos, entendeu?  
 29 então o quê que a motocicleta fez? no SEu fundo de reserva  
 30 descontou: seis reais e vinte e seis centavos. entendeu, o seu fundo

- 31 de reserva aqui: é de cinquenta e dois e noventa menos seis reais e  
 32 vinte e seis centavos, ficou um saldo de quarenta e seis reais e  
 33 sessenta e quatro centavos  
 34  
 35  
 → 36 **Marcos** = mais aí: no caso, é:: como consta aqui tá junto o fundo de reserva  
 37 : e o fundo (1.5) de reserva e o fundo (3.0) ( ) tá aqui (.) aqui tá  
 38 calculado os dois fundos juntos(.) sendo que no: no contrato (reside)  
 39 que é um: né ? é separado do outro, num concorda comigo?  
 40

No segmento 9, Paulo tenta argumentar que a diferença no saldo credor é em decorrência de uma parcela da moto paga a menos ou de um aumento no valor da moto. Marcos discorda, nas linhas 36 a 40, apresentando um outro argumento causador da diferença no saldo credor: o cálculo dos dois fundos não ter sido feito separadamente.

Os movimentos de desacordo podem também ocorrer sob forma de atos combinados. Os que mais freqüentemente se combinam são a contradição seguida pela contraposição. Contudo, essas contraposições diferem das contraposições únicas, pois geralmente não contêm pausas, prefácios ou marcas de relutância, mas parecem manter o tom de oposição que foi iniciado pela contradição.

Segmento 10:

- 42 **Marcos** fundo de reserva e o: fundo:: .. de reserva e:  
 :  
 43 (pausa de 37 segundos)  
 44 **Marcos** fundo comum (2.0) concorda comigo? não que são dois fundos?  
 45 :  
 → 47 **Paulo:** >não não num é a mesma coisa deixa eu te falar uma coisa<(0.5)o  
 48 seu grupo quando termina faz um um balanço (1.5) no seu grupo  
 49 teve MUito inadimplente, entendeu? isso é ratiado também (1.5)  
 50 entendeu? é: então, quer dizer é é u: u consórcio quê que é? é um  
 51 grupo de pessoas pra retirar um bem, e vocês administram esse  
 52 fundo ou seja a motocicleta administra o FUNdo de vocês. então, nu  
 53 balanço tota:l, foi o quê restou para você. não tem não tem como se  
 54 diz(0.5) dois fundos não. existe o fundo de reserva e o [fundo  
 55 comum]  
 56

No exemplo acima, nas linhas 42 a 45, Marcos continua afirmando que deveria haver dois fundos, o fundo de reserva e o fundo comum. Paulo contradiz Marcos, “não, não, não é a mesma coisa” (linha 47), e apresenta em seguida, sua contraposição (linhas 47 a 56), sob forma de explicação: “deixa eu te falar uma coisa” (linha 47). Esse tipo de

contraposição foi o mais encontrado em nossos dados, o que era de se esperar, já que reclamado e reclamante precisam sustentar suas versões para a verdade dos fatos, sem descartar a possibilidade de um acordo entre as partes.

#### 4. Considerações finais

Como foi dito no início desse artigo, em uma situação de conflito, os interagentes recorrem a várias estratégias discursivo-interacionais para construir seus pontos de vista divergentes. No PROCON, lugar onde ocorreu a audiência de conciliação utilizada em nosso *corpus*, o conflito de interesses é uma característica peculiar. As partes iniciam o encontro com o objetivo de chegar a um acordo a respeito da situação problemática em questão.

As partes em conflito usaram estratégias diversificadas. Por essa razão, nesse estudo focalizamos aquelas consideradas as mais relevantes. Com isso, procuramos analisar a forma como os turnos de fala foram construídos, em especial no que tange ao uso de sobreposições, interrupções e estratégias de coesão entre as discordâncias e as elocuções que as precediam. Percebemos que, na fase mais acirrada do conflito, as sobreposições e interrupções foram usadas com mais frequência.

Nos apropriamos da tipologia de Kotthoff (1993) e de Gruber (1998) para demonstrar que os mecanismos de coesão utilizados predominantemente foram o *formato de oposição* e a *insistência*. Os falantes, numa fala divergente, exploram o modelo da elocução expressa pelo outro para focalizar uma diferença e para impor seu próprio argumento. Eles também fazem uso de repetições de palavras com a intenção de manterem o piso conversacional e de serem ouvidos.

Analisamos também, através dos vários tipos de desacordos propostos por Muntigl & Turnbull (1998), como os atos pragmáticos de acusação/recusa foram usados pelas partes para minimizar ou maximizar os conflitos. Essa análise apontou para o fato de que o tipo de desacordo mais empregado pelos participantes foram os atos combinados de contradição e contraposição. Reclamante e reclamado buscam a solução do conflito, por esse motivo precisam apresentar argumentos para validar suas versões sobre os fatos relatados. Cada um procura apresentar seus argumentos, e, para tanto, é preciso convencer o outro a respeito da própria argumentação.

## Notas

<sup>1</sup> Segundo Gruber (1998), discordar de uma elocução anterior tem sido descrita como uma ação conversacional do tipo despreferida. Esse tipo de ação geralmente exhibe características estruturais como hesitação, prefácios de mitigação, etc. A posição clássica da Análise da Conversa, ainda conforme o autor, em relação à organização de preferência, foi formulada por Pomerantz (1984), em uma elaboração dos estudos de Sacks (1974). Pomerantz afirma que concordar com uma elocução anterior é uma ação preferida, enquanto discordar é uma ação despreferida. Entretanto, pesquisas recentes têm demonstrado que a organização de preferência como um todo parece não ser operativa em seqüências de conflito, já que, nesse tipo de seqüências, discordar parece ser uma ação preferida.

<sup>2</sup> O conceito de preferência foi desenvolvido para caracterizar eventos conversacionais nos quais cursos alternativos de ação estão disponíveis para os participantes (SACKS, 1973, in KOTTOFF, 1993, p. 193). O termo *preferência* não se refere a características psicológicas, mas a um relacionamento estrutural das partes da seqüência (SCHEGLOFF, 1995). A noção estrutural de preferência corresponde ao conceito lingüístico de marcação. Segundas ações preferidas são tipicamente não marcadas. Segundas ações despreferidas são marcadas por vários tipos de complexidades estruturais como atrasos, prefácios, hesitações, pausas, etc. (LEVINSON, 1983, in KOTTOFF, 1993).

## Referências bibliográficas

GRUBER, H. *Disagreeing: Sequential placement and internal structure of disagreements in conflict episodes*, 1998, p.467-503.

KOTTOFF, H. *Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures*. Cambridge: Cambridge University Press, 1993.

LEVINSON, S. C. Activity types and Language. *Linguistics*, n. 17, p. 365-399, 1979.

MUNTIGL, P. & TURNBULL, W. *Conversational structure and face work in arguing*. *Journal of Pragmatics*, 29, p. 225-256, 1998.

- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, v. 7, n. 12, p. 01-67, 2003 [1974]. Trad. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, v. 50, n. 4. p. 696-735, 1974.
- SCOTT, M.B. & LYMAN, S. M. Accounts. *American sociological Review*, v.33, p.46-62, 1968.
- SILVEIRA, S. B. Mediation strategies in an institutional confrontation. In: GOUVEIA, C.; SILVESTRE, C.; AZUAGA, L. (Ed.). *Discourse, Communication and the Enterprise: Linguistic Perspectives*. University of Lisbon Centre for English Studies, p. 359-370, 2004.

### Convenções de transcrição

Os símbolos utilizados foram desenvolvidos por Jefferson e encontram-se em Sacks, Schegloff & Jefferson (2003 [1974]).

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo.
=	contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação continua.
?, de	subida de entonação mais forte que a virgula e menos forte que o ponto
	interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto- interrupção.
sublinhado	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.

- (( )) comentário do analista.
- (palavras) transcrição duvidosa.
- ( ) transcrição impossível.