

## Introdução

O estudo de atividades mediadas faz-se cada vez mais imprescindível especialmente em contextos jurídicos como o brasileiro no qual a celeridade da justiça é questão urgente e imperiosa.

Os meios alternativos de resolução de conflito – conciliação, mediação e arbitragem – podem servir como forma de desafogar um Poder Judiciário em que os números de processos são crescentes e as taxas de congestionamento, especificamente, no âmbito da Justiça Estadual e dos Juizados Especiais Federais e Estaduais, são alarmantes, conforme informa pesquisa quantitativa realizada pelo Conselho Nacional de Justiça, publicada em junho de 2009.

Torna-se então de grande interesse a realização de estudos sobre modos de pacificação essencialmente desenvolvidos pelas partes diretamente relacionadas ao conflito, modos estes que envolvem a intervenção de um terceiro, leigo ou não, que atue como facilitador no procedimento. Conforme relata a juíza Andréa Pachá (2009), em artigo intitulado “A sociedade merece um bom acordo”: “nos países onde a cultura da conciliação é assimilada, o índice de acordos chega a 70%. No Brasil, esse número ainda beira os 30%, mas já se pode observar algum avanço.”, assim, precisa-se de mais pesquisa para melhor entendimento e maior utilização desses meios.

Deve-se ter em mente, contudo, que para se chegar a um acordo são desempenhadas ações entre os indivíduos. Mais do que isso, é através e na *interação* que as partes podem construir, melhor dizendo, *co-construir* uma solução para suas demandas.

Imprescindível, então, que os estudos sobre conciliação, mediação e arbitragem não negligenciem, mas privilegiem a pesquisa sobre os modos de interagir mais adequados e eficazes nesses contextos. Mais diretamente, é preciso privilegiar a parte das audiências de conciliação em que se constrói a proposta resolutória do acordo, aquela que dará condição a concretização dos termos deste acordo.

Nessas interações, contudo, é de conhecimento que os participantes não estabelecem apenas uma troca de informações, mas também procuram gerenciar suas relações uns com os outros enquanto co-constroem uma solução ou um acordo.

Brown e Yule (1983), citados por Spencer-Oatey (2000), já previam a existência de duas funções basilares da linguagem. Uma delas seria a dita transacional ou de transferência de informação. A outra seria aquela em que o foco está na manutenção ou no gerenciamento de relações sociais, seria, então, a função dita interacional.

A maneira como os interagentes procurariam ser reconhecidos e de fato o seriam uns pelos outros pode ser tida como um recurso interacional fundamental à eficácia dos projetos (Velho, [1987] 2004) dos participantes de uma audiência e que envolve essencialmente o modo como gerenciam as relações interpessoais localmente.

Seria importante ver, então, que “atributos socialmente aprovados” (Goffman, [1955] 1980), ou seja, conforme este mesmo autor, que *faces*, reclamante, reclamado e mediador reivindicariam para si e atribuiriam uns aos outros de maneira situada e como isso facilitaria a tomada do acordo.

O papel do mediador também deve ser destacado como fundamental na costura desse acordo. No desempenho de sua tarefa institucional que ações esse maestro poria em movimento a fim de facilitar e garantir a resolução do conflito? Cabe lembrar que o mediador, no desempenho de seu papel (Goffman, 1961), tem o dever ético de facilitar e não impor o acordo. Que papéis o mediador construiria para si tendo em vista as expectativas éticas propostas e a tarefa de ajudar na construção do acordo? Que faces seriam por ele corroboradas e projetadas para os demais interagentes?

É preciso dizer, contudo, que, desde a aparição do conceito ocidental de face (Goffman, [1955] 1980) e especialmente a partir do tratamento a ele dado por Brown e Levinson ([1978] 1987), várias críticas emergiram preocupadas, primeiramente, com o alcance cultural deste conceito. Muitos chegaram a questionar a aplicação universal dele, defendendo sua inaplicabilidade em relação a culturas como, por exemplo, as orientais, especificamente, por conta da dependência havida entre a visão goffmaniana de face e a perspectiva

individualista ocidental norte-americana (para citar um exemplo mais antigo, MORISAKI e GUDYKUNST, 1994; atualmente, HAUGH, 2009).

Mais recentemente, outras críticas emergiram em relação ao conceito de face de Goffman, havendo nelas um grande apelo não só para que se veja a face como fenômeno dependente de culturas locais e heterogêneas (BARGIELA-CHIAPINNI, 2009), como também se tem defendido olhar para face como um fenômeno interacional e dinâmico (HAUGH, 2009; HAUGH, BARGIELA-CHIAPINNI, 2010; ARUNDALE, 2006, 2009, 2010).

Neste trabalho, em primeiro lugar, apoiando-se em Bargiela-Chiappini (2003), advoga-se a possibilidade de, adotando a perspectiva goffmaniana de face, vê-la como construto interacional, isso porque “para Goffman, ‘trabalho de face’ tem a ver com a apresentação do eu em encontros sociais e, apesar dos problemas individuais psicológicos, é a ordem interacional que é o foco do estudo de Goffman” (Bargiela-Chiappini, 2003, p. 1463).

Quer-se aqui ver, então, a construção de faces, em um encontro social específico: em uma audiência de conciliação. Além disso, é objetivo observar se haveria especificidades na construção de face neste ambiente atreladas a questões culturais situadas e emergentes em interações locais. E de que maneira isso se entrelaçaria com as expectativas geradas em torno do desempenho ético do papel do mediador no momento próprio da construção do acordo. Que papéis seriam por ele projetados para garantir um acordo e ao mesmo tempo manter-se apenas como facilitador? Haveria alguma projeção de face específica atrelada a esta tarefa institucional?

No Brasil, há teorias antropológicas (Buarque de Holanda, [1936] 2007) que defendem haver entre os brasileiros algumas especificidades culturais, tal como, certa aversão à impessoalidade e à maior distância social mesmo em ambientes institucionais mais formais.

O antropólogo Roberto DaMatta (1980, 1986, 1997), ao analisar as categorias de Louis Dumont de *indivíduo* e *pessoa*, afirma que, no Brasil, essas duas categorias coexistiriam em uma sociedade que se mostraria eminentemente relacional. Dito de outro modo: segundo esse autor, os brasileiros, em seus discursos legais, projetam-se como *indivíduos*, ou seja, como seres iguais e autônomos em relação aos outros. No entanto, em suas práticas cotidianas, os brasileiros recorreriam costumeiramente às redes de relações interpessoais de que

disporiam com a finalidade de alcançarem um tratamento diferenciado, personalizado, em alguns casos, para além da lei; agindo, então, como *pessoa*.

Uma das maneiras de recorrer a essas redes de relações e, portanto, de estabelecer diferenças e hierarquias pessoais seria através de ritos como o “você sabe com quem está falando” (DaMatta, 1980) e também por meio do emprego do “jeitinho brasileiro” (Barbosa, 2006). O jeitinho seria “um modo ou estilo de realizar” (DaMatta, 1986, p.99), um procedimento utilizado para transformar um indivíduo em pessoa (Barbosa, 2006) e, assim, viabilizar um favor ou até mesmo um ato de corrupção, através de um negócio sempre marcado pela personalização.

Na análise de dados empreendida, de um corpus composto por seis audiências de conciliação, três foram verticalmente analisadas, sendo estas exatamente aquelas com acordo. A opção por essas audiências deve-se a seguinte pergunta que se colocou: neste *tipo de atividade* (LEVINSON, 1992; SARANGI, 2000) por natureza formal e impessoal, será que os interagentes – reclamante e reclamado – e especialmente o mediador, no desempenho de seu papel e no intuito de estabelecerem um acordo, projetariam para si mesmos e uns para os outros a face de indivíduo, recorrendo à lei e procurando a igualdade conferida aos cidadãos; ou, considerando a dinamicidade do contexto local, buscariam ser reconhecidos enquanto *pessoas*, lançando mão de suas redes de relações interpessoais no sentido de estabelecer ou, no caso do mediador, de garantir um acordo personalíssimo?

Ao olhar para os dados gravados e transcritos (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 1974) dessas audiências, notou-se que os elementos culturais descritos naquelas teorias antropológicas sobre o Brasil – personalização, jeitinho, favor – poderiam emergir, sequencialmente, nas falas dos interagentes, servindo, então, de contexto para o entendimento e a construção do aqui e agora interacional, assim como para a garantia do acordo. Além disso, essas questões culturais tocariam especialmente no desempenho do papel do mediador e do consumidor e no modo como todos os envolvidos na audiência buscariam ver-se reconhecidos uns pelos outros.

A cultura foi entendida, nesta pesquisa, como um contexto (Geertz, 1989), pois daria sentido à interação ao mesmo tempo em que nela construir-se-ia. E o conceito de contexto adotado aqui se aproxima da visão de enquadre de Goffman (1974), conforme Goodwin e Duranti (1994), envolvendo “(1) um evento focal; e

(2) um campo de ação dentro do qual o evento está inserido” (p. 3) e, por isso, ajuda a compor o sentido deste evento.

As relações entre *cultura, apresentação do self, face e papel*, em um dado *tipo de atividade*, foram então motes desta pesquisa e, assim sendo, necessário se fez abordar teoricamente esses conceitos no primeiro capítulo deste trabalho. Na sequência, o capítulo seguinte abordou a metodologia utilizada - de natureza qualitativa e interpretativista. Por fim, concluiu-se com a análise de audiências de conciliação, desdobrada em três partes: as fases da audiência, os papéis do mediador na fase do acordo e, por último, o papel do consumidor. As considerações finais trazem os resultados das análises empreendidas e com eles vêm junto as contribuições teóricas e aplicadas.