

### 3

## Pressupostos Metodológicos

O estudo da apresentação do self em conjunto com a investigação sobre papéis e faces desdobra-se, conforme visto, na investigação sobre relações interpessoais. Isso porque as categorias analíticas em questão não são estudadas como dados a priori, mas como construtos das interações sociais eu-outro. Assim, falar desses assuntos é também falar de relações em sociedade e, por conseguinte, da própria sociedade.

Análises sociais, entretanto, dispõem de uma gama considerável de diferentes metodologias investigativas e técnicas de análise. A fim de se escolher, contudo, entre esses modos e meios de pesquisa, é preciso ter em mente em primeiro lugar quais são as perguntas que a investigação científica procura responder. Perguntas que envolvem “‘como’ e ‘por que’” (YIN, 2010, p. 34) demandam uma análise interpretativa minuciosa de casos concretos, ou seja, uma pesquisa de natureza qualitativa e não necessariamente uma quantificação de dados que leve a conclusões generalizantes acerca de hipóteses abstratas, isto é, uma análise quantitativa.

No presente estudo, o que se almeja investigar é a emergência e, por conseguinte, a co-construção interacional de apresentações do self, faces e papéis em determinadas audiências de conciliação devidamente selecionadas. Sendo assim, quer-se saber como e por que essas categorias são projetadas e ratificadas ou não pelos participantes através da fala-em-interação e de que modo estariam influenciando na concretização do acordo. Já que, para lembrar, neste trabalho, de cunho interpretativo e não generalizante e, desse modo, com uma natureza estritamente qualitativa, quer-se ver o uso desses mecanismos interacionais especificamente na fase de fechamento do acordo e em audiências com acordo.

Assim, partiu-se de um corpus constituído de:

- seis audiências de conciliação, quatro realizadas no Procon e duas no Juizado Especial de Consumo;

- todas realizadas em cidades mineiras, sendo as do Procon em cidades do interior e as do Juizado na capital;

- as audiências do Procon fazem parte do banco de dados fornecido pela Universidade Federal de Juiz de Fora, o qual foi composto em projeto de pesquisa coordenado pela Prof<sup>a</sup> Doutora Sonia Bittencourt Silveira, que gentilmente cedeu esses dados para esta pesquisa;

- as audiências do Juizado Especial fazem parte do corpus de dados da tese de doutorado defendida pela Prof<sup>a</sup> Doutora Wânia Terezinha Ladeira, que também os cedeu sem ressalvas para o desenvolvimento da presente pesquisa.

Considerando esse corpus ainda numa fase de análise menos vertical, tem-se que:

- dessas seis audiências, três delas não tiveram acordo firmado entre as partes: Telfix, Gesso e Negociação de Tratamento Odontológico. As outras três audiências tiveram acordo firmado, são elas: Ok!Veículos, Banco Sul e Blóquia. As audiências de Negociação de Tratamento Odontológico e da Blóquia foram as realizadas no Juizado Especial. Todos os nomes atribuídos às audiências e às partes foram fictícios.

A análise mais vertical desses dados só foi realizada nas audiências que tiveram acordo firmado entre as partes. Isso porque, novamente, o objetivo maior aqui é saber que mecanismos interacionais atrelados especialmente a apresentação de self, a faces e papéis foram empregados de modo a garantir a construção desse acordo.

Essas audiências foram segmentadas em fases e aquela que mais interessou a este estudo foi aqui denominada e mais adiante descrita como a *fase de construção da proposta resolutória do acordo*. É nesta fase que ganha corpo a proposta vingadora, aquela que irá vincular as partes em conflito e definir direitos e deveres, conforme se poderá ver adiante.

### 3.1

#### **A natureza qualitativa e interpretativista da pesquisa**

Na abertura deste capítulo, lembrou-se que, apesar das diversas maneiras de desenvolver uma pesquisa, quando o objeto da mesma é a formação de relações humanas, não há meios de se buscar generalizações a partir de deduções e quantificações. Isto porque, neste caso, é preciso, como o foi, empregar métodos indutivos, levando em conta a especificidade dos contextos de uso, ou seja, as audiências de conciliação na íntegra de seus dados, a fim de promover descrições ricas que respondam às questões sobre “como e por que” apresentações de self, face e papéis construídos interacionalmente colaboram na construção da proposta resolutória do acordo.

Foi preciso, dessa forma, olhar para dados reais de fala-em-interação em audiências gravadas, selecionadas para a pesquisa e que foram devidamente transcritas. Ao focalizar as trocas conversacionais nesse tipo de atividade, buscou-se ver que de que modo as partes diretamente em conflito se apresentavam, como buscavam ser e de fato eram reconhecidas e como isso ajudava a construir papéis, como por exemplo o do mediador. Quis-se ver como isso emergiu na e através da fala e, ao notar a relação dessas categorias com questões culturais já descritas pela literatura antropológica brasileira, foi possível entender de maneira mais profunda o aqui e agora dessas interações. Além disso, foi possível também entender de que modo se viabilizaram as propostas resolutórias vingadoras.

Nota-se, portanto, que a natureza da pesquisa desenvolvida é certamente de ordem qualitativa posto que esta, conforme afirmam Denzin e Lincoln (2008), “envolve uma abordagem naturalista, interpretativista, para mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem” (p. 17).

Neste trabalho, foi objetivo tentar aproximar o máximo possível de uma interpretação dos participantes sobre o que acontecia no aqui e agora da situação, buscando saber como os interagentes das e nas audiências de conciliação, mostravam discursivamente, seus desejos de face, como se orientavam por determinados papéis, como se apresentavam no e através do jogo da fala-em-interação.

Além disso, buscou-se adotar uma perspectiva de análise dos participantes na análise dos dados, privilegiando uma prática que adote certa *indiferença metodológica*, ou seja: as “atividades práticas e suas propriedades são examinadas com o menor número possível de pressuposições e da forma mais imparcial possível” (HERITAGE, 1999, p. 332) ou, no dizer de Sarangi e Candlin (2001), pretende-se, assim, um dado alinhamento entre analista e participante, de modo que este último seja alçado ao posto de expert (p. 374).

O acesso pelo pesquisador a essa compreensão discursivamente demonstrada pelo participante sobre o que acontece interacionalmente não se faz, entretanto, de maneira não problemática. Trata-se de dilema complexo a ser abordado em separado no próximo item.

### 3.1.1

#### **O paradoxo do analista: por uma perspectiva analítica dos participantes**

Na tentativa de operacionalizar uma descrição densa (GEERTZ, 1989), é preciso que o analista seja capaz de “tornar possíveis descrições minuciosas; não generalizar através dos casos, mas generalizar dentro deles” (GEERTZ, 1989, p. 36). Para tanto, contudo, e a fim de construir um conhecimento que seja relevante para as pessoas estudadas (SARANGI, 2006), cumpre ao pesquisador aproximar-se o máximo possível do que estaria sendo tornado relevante pelos participantes das interações estudadas.

Haugh, usando das palavras de Goddard (2006), explica que a perspectiva êmica teria como objetivo entender as práticas discursivas que fazem sentido para as pessoas envolvidas em termos de valores, crenças, atitudes, categorias sociais, emoções. Essa perspectiva não deve, contudo, segundo esse mesmo autor, ser confundida com as perspectivas dos participantes, cujo objetivo seria entender, “a orientação dos participantes para os significados, interpretações e avaliação das elocuições” (PIIRAINEN-MARSH, 2005, apud HAUGH, 2009). Enquanto analistas, é preciso privilegiar a perspectiva dos participantes na análise dos dados, conforme Haugh (2009), fazendo intervir cada vez mais a análise interacional local.

Assim, não só a perspectiva do analista deve estar presente em seus textos, mas, ao contrário, essa perspectiva deve estar formada por aquilo que os interagentes tornam relevante nas interações.

A maneira de chegar a esse conhecimento, neste estudo, se deu através da gravação, oitiva e transcrição dos dados de audiências de conciliação, além do recurso a notas de campo eventualmente feitas pelos pesquisadores que coletaram os dados.

Haugh (2009), falando especificamente sobre os estudos de face, diz que estes pressupõem julgamentos feitos pelo analista. No entanto, estes julgamentos sobre, por exemplo, o que se entende por atributos considerados aprovados precisam estar atrelados ao que acontece e emerge interacionalmente a fim de apresentarem certa fidedignidade com o entendimento dos participantes. Este autor defende o uso analítico de dados sequenciais de conversa, assim como de outros documentos que deem notícia da relação histórica dos interagentes (p. 11).

Sarangi e Candilin (2001) defendem o emprego de pesquisa interdisciplinar e colaborativa a fim de resolver o problema do conhecido *paradoxo do analista* e aproximar-se de uma perspectiva dos participantes. Nesta pesquisa, numa tentativa de se aproximar desses métodos, foram usados dados da tese de doutorado de LADEIRA (2005) e, assim, além do acesso aos dados em áudio e em documento transcrito, obteve-se também acesso às observações daquela pesquisadora feitas a partir de observação participante no período de coleta dos dados. Além disso, contou-se com a experiência pregressa da presente pesquisadora/autora em sua atuação como mediadora de audiências de conciliação, porém, na área de direito de família durante o ano de 2000 e como representante de uma empresa mineira em audiências de conciliação no ano de 2002.

No que toca à questão da interdisciplinariedade necessária ao desenvolvimento deste estudo, além de valer-se de seus conhecimentos jurídicos para fins de compreensão das questões legais envolvidas nas audiências estudadas, a autora fez também todo um levantamento bibliográfico da área de Antropologia a fim de compreender melhor os elementos culturais que poderiam surgir nas falas dos interagentes.

O objetivo aqui foi, contudo, apenas fornecer, conforme já dito, uma descrição densa (GEERTZ, 1989) do aqui e agora interacional local, mais

especificamente, do “como e por que” de certas apresentações de self projetaram faces e também construíram papéis nas situações locais estudadas. Não se quis, entretanto, atingir uma verdade, muito menos uma que fosse neutra, até porque a verdade é sempre contingente e dependente de um ponto de vista. Conforme Denzin e Lincoln (2008): “não existe nenhuma janela transparente de acesso à vida íntima de um indivíduo. Qualquer olhar sempre será filtrado pelas lentes da linguagem, do gênero, da classe social, da raça e da etnicidade” (p. 33). Assim, quis-se apenas fornecer uma análise interpretativa, generalizante apenas para os casos estudados, informada pelos pontos de vista dos participantes e por outras teorias relevantes para o ambiente estudado.

## **3.2**

### **A seleção e o tratamento dos dados**

#### **3.2.1**

##### **A opção por dados gravados de fala**

A análise discursivo-interacional desenvolvida partiu de dados reais de fala gravados em áudio e transcritos de acordo com as normas de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), conforme tabela de transcrição em anexo. A transcrição foi feita por LADEIRA (2005) e pelo grupo de pesquisa da Universidade Federal de Juiz de Fora, coordenado pelos professores Sonia Bittencourt Silveira e Paulo Cortes Gago. Vale dizer que os dados são aqui utilizados com a devida permissão de todos esses pesquisadores.

Na transcrição das audiências foram usados nomes fictícios a fim de preservar as identidades dos participantes. Optou-se também por não utilizar a nomenclatura dos papéis envolvidos – reclamante, reclamado e mediador – para respeitar “o padrão êmico de dar prioridade, na interpretação dos dados, às perspectivas dos participantes dentro da interação” (LADEIRA, 2005, p. 104).

É preciso deixar claro, contudo, que uso de gravações não tem a intenção de mostrar-se como método mais puro e direto no acesso à realidade social interacional. Conforme Becker (2010): “qualquer representação da realidade social – um filme documentário, um estudo demográfico, um romance realista – é necessariamente parcial, é menos do que experimentaríamos e teríamos à nossa

disposição para interpretar se estivéssemos no contexto real que ela representa” (p. 31). Assim, a transcrição, enquanto tentativa de representação social, nada mais é do que mera representação e não o evento assim, desde modo sofre as contingências pelas quais passam quaisquer técnicas e métodos de pesquisa.

O uso dos dados orais de fala, gravados e transcritos, fez-se, porém, imprescindível, em especial, a este estudo que pretende buscar na estrutura conversacional com acordos são concretizados.

### **3.2.2**

#### **O uso de informações de base etnográfica**

Becker sustenta que, se um dia formos capazes de apreender a coisa em todos os seus detalhes, não teremos uma representação, mas a própria coisa (2010, p. 101). Então, como definir o quanto de informação seria suficiente para uma descrição científica? Diz ele que isso “tem sempre que ser compreendido no contexto de um grupo particular que deseja a representação para uma finalidade específica, situacionalmente baseada” (2010, p. 110).

No contexto das audiências de conciliação estudadas, os participantes interagem juntos em praticamente apenas um encontro, o da própria audiência. Assim, os dados etnográficos coletados são basicamente aqueles referidos ao encontro em si e à dinâmica dos Juizados Especiais de Consumo aonde foram gravadas as audiências.

Utilizou-se, nesta pesquisa, os dados relatados por LADEIRA (2005) a partir de sua observação participante no campo, os conhecimentos da presente autora na área, ou seja, sua experiência enquanto mediadora que foi e o conhecimento específico da legislação em questão, qual seja, aquela afeita às relações de consumo. Esses dados foram entrelaçados à própria análise das conversas gravadas (próximo capítulo) e serviram de embasamento para o entendimento do que estava acontecendo situacionalmente. Além disso, foi utilizada também uma entrevista concedida por uma representante do Procon de uma cidade mineira concedida a Silveira em 2007 (SILVEIRA; MAGALHÃES, 2008).

### 3.2.3

#### **A escolha das audiências, a seleção das sequências interacionais e a análise em pares – contribuições da Análise da Conversa Etnometodológica**

As audiências utilizadas foram selecionadas a partir de um corpus maior e escolhidas num primeiro momento aleatoriamente. Num momento posterior, escolheu-se trabalhar verticalmente apenas com aquelas em que havia acordo, já que o objetivo como já dito era ver de que modo determinados mecanismos interacionais favoreciam esse termo resolutório. As sequências de fala selecionadas foram, em especial, aquelas que mostravam a apresentação do self, as faces e os papéis desempenhados fundamentais para o acordo, muitas vezes relacionados às questões culturais pertinentes: jeitinho, favor e cidadania.

Como se pode perceber, a análise de dados, ao escolher as sequências e delimitar seu objeto de pesquisa, já faz uma redução e, com isso, propõe um mapeamento da realidade estudada que é sempre distorcido e parcial. Conforme Becker (2010), “saber tudo significa nada saber. O conhecimento resulta da eliminação de detalhes irrelevantes e da exposição da estrutura básica, a parte em que estamos interessados. Nem tudo é interessante e útil para nós.” (p. 97). Esse mesmo autor diz ainda, ao considerar o mapa como uma forma de representação de uma dada realidade: “o preço de ter um mapa é uma distorção com a qual o usuário aprende a conviver” (p. 100), perde-se, por exemplo, a noção de que uma rua está em uma região montanhosa, mas ainda assim se encontra a rua que é procurada.

As sequências escolhidas foram, então, analisadas olhando para os pares adjacentes, ou seja, para a fala projetada sequencialmente. De acordo com Heritage (1999), acerca da noção de par-adjacência: “o conceito sugeria um mecanismo básico por meio do qual a compreensão intersubjetiva é mantida na interação” (p. 373).

Assim, buscou-se, ao recorrer à análise em pares, desvendar o processo de entendimento dos eventos estudados e, especificamente, como apresentações, faces e papéis projetos e ratificados ou não pelos participantes contribuía nesse processo de intercompreensão levou à construção de um acordo.