

Estratégias Discursivo-Interacionais de Reformulação em Contextos de Trabalho

Discursive-Interactional Strategies of Reformulations in workplace Context

Wania Terezinha Ladeira¹

Resumo: Baseando-nos em perspectivas teóricas de Fala-em-Interação Institucional e em metodologias da Análise da Conversa, estamos analisando a atividade discursiva e interacional de reformular em dois ambientes de trabalho: a sala de aula e o juizado especial de relações de consumo. Reformulações são entendidas como definição, explicação, resumo, sumário que um dos participantes da interação provê a partir da própria fala ou da fala do outro. Observamos em duas audiências e em duas aulas gravadas em áudio que o uso linguístico-discursivo de reformular está relacionado com a execução de mandatos intitucionais conectados a tarefas desses dois ambientes de trabalho: “fazer acordos” em audiências de conciliação e “fazer aprender” em sala de aula.

PALAVRAS-CHAVE: Interação, Contexto de trabalho, Reformulação.

¹ Professora do Departamento de Letras da Universidade Federal de Viçosa nos cursos de graduação e mestrado. Doutora pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Introdução

Não há consenso entre os analistas da conversa quanto à validade da distinção entre formas de conversa institucional, isto é, em local de trabalho, e cotidiana. A partir dos estudos de Drew & Heritage (1992), muitas pesquisas têm defendido a relevância dessa distinção. Embora utilize as mesmas técnicas da Análise da Conversa cotidiana, a pesquisa de fala em contexto institucional prioriza o que os participantes estão fazendo em um determinado encontro de trabalho ou prestação de serviços. A fala-em-interação é central na busca de objetivos pragmáticos em situações diárias de trabalho, constituindo diferentes tipos de contextos institucionais de acordo com a tarefa a ser executada. Assim, pesquisar interação social e uso da linguagem em contexto institucional seria estudar “interações baseadas ou relacionadas com a execução de determinadas tarefas que envolvem pelos menos um participante representante de uma organização formal e pessoas leigas” (Drew & Heritage, 1992, p. 4). Nessas situações, os atores sociais moldam as suas condutas de acordo com a instituição que representam ou são clientes, pois é a natureza da situação social imediata que dá relevância aos atributos sociais dos participantes da interação em curso.

A partir da pressuposição de que existe uma estruturação própria da fala que ocorre em locais de trabalho, estamos analisando a atividade interacional de prover reformulações em contextos de duas audiências de conciliação de um juizado especial de relações de consumo e em duas salas de aula. Usando gravações em áudio, observamos as funções discursivo-interacionais de reformular o discurso anterior, relacionadas a mandatos institucionais e tarefas próprias de mediadores em audiências de conciliação e de professores em sala de aula.

1. A Fala-em-Interação em Contexto de Trabalho

O que define um encontro como contexto de trabalho, estabelecendo condutas e contribuições de fala como relevantes no encontro e orienta os participantes a respeito do que está acontecendo e quais os papéis sociais que devem adotar é o *enquadre* da situação (Tannen e Wallat, 1998). Os falantes identificam e se posicionam em um determinado enquadre por meio de *pistas de contextualização*

(Gumperz, 1998), que lhes são sugeridas pelo cenário da ação e pelos outros participantes. Esses conceitos relacionam opções linguísticas específicas com uma atividade social na qual a linguagem faz parte, tornando mais dinâmico o complexo entendimento de contexto. Tannen e Wallat (1998), por exemplo, mostraram como simples mudanças de registro de fala correspondem a mudanças de enquadre. Elas demonstram como detalhes de uso linguístico estão relacionados a certas atividades dentro de uma situação institucional. Em uma consulta pediátrica analisada por elas, a médica, ao examinar uma criança, ao dar explicações à mãe e ao dar indicações aos residentes, usa registros de fala distintos, mudando alinhamentos e enquadres.

As atividades executadas em uma interação institucional restringem as possibilidades de escolhas discursivas dos seus interlocutores, revelando diferenças significativas em relação à estruturação da conversa cotidiana. Maynard (1984), analisando contexto jurídico, mostra que nestas situações específicas os participantes são orientados para identidades e papéis relevantes para a situação em questão. Sendo assim, a análise empírica da fala-em-interação em contextos institucionais deve realizar a mesma tarefa da análise da conversa: analisar a conduta dos participantes de acordo com identidades locais específicas e a organização subjacente às atividades dos atores sociais em interação. Entretanto, deve-se dar atenção ao fato da conduta ou orientação dos participantes ser circunscrita pelo caráter institucional do contexto.

Baseando-se na orientação dos participantes para o contexto institucional, Drew & Heritage (1992, p.22) propõem três características para esse tipo de encontro:

- (i). a orientação de pelo menos um dos participantes para determinado objetivo, tarefa ou identidade central, convencionalmente associados à instituição em questão;
- (ii). a presença de restrições específicas que direcionam o que é uma contribuição relevante para a interação em andamento;
- (iii). a associação a um enquadre inferencial e a procedimentos que são específicos a determinados contextos institucionais.

Enfim, conforme Maynard (1984), contextos institucionais de fala-em-interação são regulados por *mandatos institucionais*. Mandato institucional é um tipo específico de enquadre que guia as ações dos participantes de uma interação em determinado

contexto institucional. O mandato institucional define, pelo menos para um dos participantes, uma meta-fim a ser alcançada no encontro ao atribuir a este participante o poder de regular os fluxos de conversa e definir falas e tópicos discursivos dos participantes como relevantes ou irrelevantes para o objetivo do encontro. O trabalho de Maynard (1984) é uma importante contribuição para a compreensão de padrões de fala em ambiente institucional, onde os seus membros devem atender a uma agenda de tarefas instrumentais através de suas falas e ações. O autor analisa o funcionamento interno do sistema de barganha judicial como atividade derivada do próprio conhecimento cultural e da prática dos atores sociais no microcosmo de uma situação institucional.

Silverman (1998), citando estudos de fala-em-interação em cenários de trabalho, destaca a concepção de contexto para o entendimento de características institucionais na fala-em-interação. Primeiramente, deve-se entender como contexto é entendido na Análise da Conversa de modo geral. Desde os primeiros estudos de Análise da Conversa é observado que a conversa é sempre situada, isto é, tem origem e é parte de circunstâncias locais e de seus participantes. Assim, lugar, tempo e identidades são importantes para os participantes de uma interação, embora nem todas as características do contexto pareçam salientes para a análise. Analistas da Conversa examinam a orientação dos participantes para o contexto e o definem como interação institucional se a identidade profissional ou institucional dos participantes é feita relevante para as atividades de trabalho nas quais os atores sociais estão engajados. Não se faz menção apriorística sobre o contexto, mas examina-se diretamente o que os membros invocam de um contexto para a fala deles.

Na análise da fala-em-interação em contexto institucional, o desafio do pesquisador é mostrar como estruturas sociais estão sendo produzidas através de detalhes da fala e da conduta, ou como papéis sociais dos participantes podem ser relevantes para a produção e interpretação da conduta em interação. A caracterização dos participantes na fala-em-interação é também importante para a formulação do contexto no qual os atores falam e interagem, já que atributos dos participantes estão inseridos dentro desse contexto, que, por sua vez, seria parte do que tradicionalmente tem sido chamado de estrutura social (Schegloff, 1992).

1.1. A Relação entre Fala e Estrutura Social

O estudo da organização da conversa cotidiana, segundo Zimmerman e Boden (1991), é central para entender a relação entre interação social e estrutura social como uma realização prática e cotidiana. Os elementos constituintes da conversa ajudam a conceber a estrutura social como algo que o ser humano faz no seu dia a dia. A estrutura social vista de modo convencional é tomada como algo que condiciona ou causa a conduta social e a interação social é tratada como uma conexão entre atores localmente estruturados e eventos. Os campos de estudo da Análise da Conversa e da Etnometodologia desafiam essa forma determinística de entender estrutura social, pois se fundamentam na ideia de que a ordem social é encontrada no uso metódico dos membros de uma sociedade e de suas práticas para produzir sentido e explicar as características e circunstâncias locais através das quais eles produzem um mundo social de ações práticas. A ordem social seria encontrada no nível da vida social, expressa e distribuída em atividades sociais. Segundo Zimmerman e Boden (1991, p. 07):

O foco em atividades situadas transforma o que é tomado como dado pelos membros de uma sociedade e por cientistas sociais como problemático para a Etnometodologia. Assim, o modo metódico através dos quais os membros produzem, reconhecem e explicam as suas ações em um contexto se torna o foco dos estudos empíricos.

Ao fazer de suas atividades algo explicável, os membros sociais produzem e reproduzem as características da estrutura social. Assim, a agência humana surge como característica essencial da organização interacional através da realização de atividades explicáveis. A organização da fala provê os recursos formais para realizar tarefas interacionais e aplica esses recursos de modo sensível às circunstâncias nas quais os participantes se encontram. Desse modo, a forma da fala encontrada em lugar de trabalho, por exemplo, reflete essa sensibilidade ao contexto, mas de modo mais geral, é livre de contexto, no que diz respeito aos mecanismos interacionais da conversa. A conversa tratada como virtualmente autônoma é uma estratégia metodológica que direciona os dados de fala-em-interação no qual estruturas conversacionais são mostras de interação social concreta, cujo objetivo de investigação é elucidar a organização da fala-em-interação. A partir desse exame, é possível considerar como os mecanismos conversacionais agem para possibilitar a realização local e reprodução de padrões institucionais e organizacionais na sociedade.

Segundo Zimmerman e Boden (1991), analistas da conversa focalizam a organização interacional e sequencial da conversa, enfatizando as suas características,

tais como: geração de oportunidade e restrições que aparecem de turno para turno, a variedade de organização sequencial, o sistema de tomada de turnos para gerenciar a construção e alocação de turnos de fala, sequências de entrada e saída de conversa, o reparo de problemas ou a execução de atividades de convidar, pedir, avaliar, entre outras, para descrever a estrutura de encontros sociais e a fala-em-interação de modo mais genérico. Para esses autores, bem como para outros etnometodólogos, é esse ambiente sequencial de fala que provê o contexto primário para os participantes entenderem, apreciarem e usarem o que foi dito, significado e mais importante, o que foi feito através da fala. A organização sequencial provê o que se chama de arquitetura da intersubjetividade.

Entretanto, conforme pondera Zimmerman e Boden (1991), a organização sequencial da fala-em-interação não determina a conduta dos membros sociais. Eles não são programados para agir conforme a estrutura sequencial. Uma pergunta, por exemplo, projeta uma resposta, mas ela pode ser também ignorada, desafiada, ter uma resposta evasiva ou transformada pelo receptor. Enfim, o ouvinte pode violar as restrições estabelecidas pelo ambiente sequencial da fala, mas essas violações geram inferências ou pedem explicações e são constitutivas de contexto sequencial para as próximas ações. O que um participante faz na sua fala ou em resposta à fala de outro é usado como informação para inferir as suas intenções, motivos, caráter e etc. O que se tem descrito é a agência humana, entendida como intrínseca ao maquinário que organiza a interação social, já que não há interação social sem participantes agindo de modo autônomo e moralmente responsáveis pelas suas ações.

Wilson (1991) também faz considerações relevantes a respeito da conexão entre (i) organização sequencial da interação social e (ii) orientação dos participantes para o contexto social e estrutural da interação, partindo da organização sequencial da conversa cotidiana como mecanismo fundamental da fala-em-interação. O autor argumenta que a orientação para a estrutura social está entrelaçada com a organização sequencial da interação de modo fundamental, constituindo objetos particulares que o sistema de troca de turnos aplica à conversa cotidiana ou em alguma variante. Objetos, tais como, turnos, perguntas, respostas, necessidade de reparos ou qualquer outro mecanismo da organização sequencial que os participantes de uma interação usam é constitutivo da orientação desses participantes para o contexto social e estrutural da interação. Tratando estrutura social como um objeto que impõe aos membros condições e recursos para

organizar várias ocasiões de interação, Wilson (1991) provê um modo alternativo para conceber a relação entre fala e estrutura social. Para esse analista da conversa, estruturas sociais, instituições, organizações e formações sociais seriam convencionais, culturalmente variáveis e historicamente contingentes. Entretanto, mecanismos da conversa cotidiana que organizam as formas básicas de ação social e de interação não seriam contingentes. As categorias de identidade institucional, as atividades associadas a essas categorias, dados biográficos são culturalmente variáveis, historicamente contingentes e negociáveis. Em contraste, mecanismos fundamentais de interação são instrumentos que os membros de qualquer sociedade usam para construir interação. Esses mecanismos, como são livres de contexto e sensíveis a ele, não são construídos no mesmo sentido. Eles são universalmente disponíveis e empregados pelos membros que constroem a interação. Portanto, os mecanismos fundamentais da interação não são convencionais, mas estão subjacentes a convenções sociais de todo o tipo.

Através da análise de interações em locais de trabalho, tais como cortes judiciais e serviço telefônico de emergência, Wilson (1991) mostra como a estrutura social é constituída na organização sequencial desses encontros. Na corte judicial, ele mostra como os tipos de turnos são restritos a perguntas do juiz e resposta do advogado de defesa e do promotor, com sequências inseridas. Em uma análise da Sociologia tradicional, o controle da interação pelo juiz seria atribuído à sua autoridade e *status* institucional na corte, mas, para Wilson (1991), essa explicação seria inadequada, pois a conexão seria indireta e não explica em detalhes o que é observado no curso das ações na corte judicial. A estrutura do par adjacente restringe a distribuição dos tipos de turnos dentro das sequências inseridas, de modo que a pessoa que inicia a primeira parte é direcionada a introduzir a próxima primeira parte e projeta a segunda parte para a ação limitadora de fornecer respostas. A restrição dos tipos de turnos dentro de sequências inseridas leva a alocação de turnos, sendo controlada pela parte que projeta para a segunda parte a ação de fornecer respostas. O resultado é uma série de interrogações. Consequentemente, não há necessidade de invocar o *status* especial e papel do juiz para explicar essas características da troca de turnos, pois isso se reflete na organização sequencial de uma sequência inserida em uma estrutura de par adjacente. O fenômeno da restrição de turnos e o controle sobre a alocação de turnos ocorre na estrutura dos pares adjacentes em diferentes contextos de trabalho.

Mehan (1991), examinando o trabalho de educadores engajados em classificar

estudantes para classes regulares ou educação especial, demonstra que estruturas sociais são relevantes para as atividades práticas das pessoas em interação social. O autor argumenta que considerações políticas, econômicas e legais restringem a interação social e conseqüentemente os mecanismos interacionais gerados na estrutura social. Características da organização social da escola estão conectadas com interações que acontecem em vários níveis da organização da escola, influenciadas pela organização burocrática e pela sociedade da qual a escola é parte. A política administrativa que diz respeito à classificação de estudantes, bem como o currículo, as escolhas de livros didáticos, os métodos de ensino e as práticas de avaliação são influenciados por secretarias de educação e conselhos de educação estaduais e federais em unidades organizacionais que não podem ser removidos da escola. Decisões burocráticas tomadas longe da escola colidem com a prática educacional nas escolas e nas salas de aula. O autor argumenta, desse modo, que a integração entre os níveis da macroestrutura e das micro interações é uma prática na rotina burocrática das instituições, tais como: escolas, hospitais e cortes.

Feitas a exposição a respeito das características da fala em interação em contexto de trabalho e as considerações sobre a relação entre estrutura social e estrutura da organização interacional dentro da perspectiva da Análise da Conversa, passamos a seguir à definição de reformulações, tendo em vista que é essa a atividade que vamos analisar nos nossos dados.

1.2. Definição de Reformulação

Estamos tratando o termo formulação ou reformulação como uma estratégia linguístico-discursiva de construção de significado em interação, cuja função principal pode ser o exercício de controle interacional por parte do mediador em audiências de conciliação e do professor em sala de aula. A formulação é definida de modo geral como a descrição, definição ou resumo que um dos participantes fornece explicitamente sobre o que está acontecendo na conversa. Nas palavras de Garfinkel e Sacks (1970, p. 350): “Um membro pode tratar uma parte da conversa como uma ocasião para descrever aquela conversa, para explicá-la, para caracterizá-la, para esclarecer, traduzir, resumir, fornecer o seu sentido”. Para Schegloff (1972, p.80), a formulação seria o local na conversa em que um objeto, pessoas e atividades seriam identificadas de modo seletivo, ou seja, haveria um conjunto de formulações alternativas para objeto ou atividade.

Um participante pode usar parte da conversa como ocasião para uma reformulação, que, segundo Deppermann (2011), seria o termo variante para formulação nos estudos germânicos de discurso e de Análise da Conversa. A formulação seria, então, uma representação do discurso, segundo Fairclough (2001). Frequentemente, (re)formular equivale a uma forma de policiar, seria um modo eficaz de forçar o interlocutor a sair da ambivalência, oferecendo uma formulação do que ele está dizendo, tornando a sua fala mais clara e explícita. Segundo Fairclough (2001), mesmo que o ato de formular não esteja conectado à ação de policiar, ele ainda tem uma função de controle interacional importante.

A formulação significaria o esclarecimento sobre “o que estamos fazendo”, ou seja, um modo de enquadrar a situação de interação (GOFFMAN, 1974), realizado por meio da produção de paráfrase de um enunciado anterior, preservando características da sequência discursiva anterior, mas também modificando os seus sentidos por meio de reformulações. Segundo Heritage e Watson (1979), as formulações manifestam três propriedades centrais: preservação, apagamento e transformação. Tipicamente, a formulação é feita pelo receptor de um enunciado, mostrando o seu entendimento da informação transmitida, de modo que ele pode preservar certos itens lexicais do enunciado anterior, apagar outros e transformar o que foi dito de acordo com propósitos comunicativos.

Heritage e Watson (1979) distinguem dois tipos de formulação: *gist* (significado central) e *upshots* (conclusão). *Gists* constituem esclarecimentos ou demonstração de compreensão da fala anterior. *Upshots* pressupõem uma versão não explicada da ideia central (*gist*). A formulação e a decisão constituem um par adjacente, isto é, confirmação ou negação seguem uma formulação. Esses autores observaram que confirmações são respostas preferidas. O assalto direto a uma formulação pode implicar em desafio à competência e capacidade do formulador em monitorar o resumo da fala. A formulação pode ser considerada como meio de conservar o que deve ser o tópico de determinada conversa.

Hak e Boer (1996) observam a função do par adjacente formulação-decisão em dados coletados de três tipos de entrevistas: (1) investigatória, que ocorre em consultas médicas e se caracterizam pela escassez de formulações; (2) exploratória, que ocorre em entrevistas psiquiátricas, nas quais o entrevistador usa o par formulação-decisão para

explorar as experiências do paciente; (3) colaborativa, que é encontrada em terapia psicológica, na qual o par formulação-decisão forma o principal dispositivo interacional usado pelo entrevistador para traduzir o problema do paciente em definição profissional do problema. Os autores concluem que o processo de formulação é composto de dois estágios: i) A formulação da ideia central da fala do paciente, tipicamente seguida por uma confirmação qualificadora, particulariza as condições sob as quais é possível justificar essa formulação. Quando a formulação é confirmada pelo paciente, ela funciona como evidência para o segundo tipo de formulação: ii) A formulação que constitui a avaliação profissional é, tipicamente, confirmada pelo paciente de modo mínimo, sugerindo a atitude de evitar a negação do julgamento profissional. Ao invés de uma confirmação verdadeira, os pacientes confirmam minimamente, assim os terapeutas definem o problema do paciente em termos profissionais. O uso reiterado de formulações pelo terapeuta teria como efeito a utilização de termos profissionais pelo paciente.

Walker (1995) estuda formulações como atividade central de fazer concessões para se chegar a um acordo em negociações. O grupo de formulações, composto de descrição, definição ou resumo do que o outro está dizendo ou o que todos estão dizendo na fala anterior, é apresentado como demonstração de entendimento, cuja resposta apropriada é a confirmação ou negação pelo interlocutor. O que Walker (1995) observa é que as formulações ocorrem em uma fase inicial de concessão e coincide com a atividade de ceder em negociação. Quando o falante formula um resumo da fala anterior, o que está fazendo é oferecer uma versão explicitando o sentido da fala anterior e tratando esse sentido como evidente. O processo de formulação implica fazer uma interpretação da fala anterior, porque não houve ainda uma versão definitiva do sentido “do que estão dizendo” em determinado encontro. Qualquer descrição é, então, necessariamente seletiva e direcionada pela tarefa que se tem a cumprir. Conforme defende Walker (1995), quando o falante formula o sentido da fala anterior, possivelmente, ela será ouvida como mais que simples demonstração do seu entendimento. Entretanto, na fala institucional, as formulações constituem-se como dispositivos importantes na realização do trabalho interacional, caracterizando estruturas de participação específicas de determinados contextos institucionais. Assim, o emprego de formulações, juntamente com a função interacional por elas realizada, pode estar associado a um tipo particular de papel social, como é o caso do mediador em

audiências de conciliação e do professor em sala de aula.

2. Metodologia

A perspectiva metodológica do presente artigo é oriunda da Análise da Conversa, cujo principal objetivo é descrever e analisar ações sociais e compreender as características da organização social por meio da qual as pessoas interagem e se comunicam, isto é, entender a ordem social a qual qualquer criança é capaz de perceber e segundo a qual é capaz de agir. Segundo Silverman (1998), para realizar esse objetivo é necessário examinar como as pessoas realizam as suas práticas mundanas, procedendo de forma indutiva. A principal forma de fazer isso em Análise da conversa é por meio de transcrição de gravações de fala ocorridas naturalmente, a fim de identificar como as interações são socialmente organizadas. Para compreender a ordem social das atividades mundanas é necessário descrever uma certa maquinaria das interações sociais através da qual as pessoas agem no mundo.

Silverman (1998), ao estudar os trabalhos de Sacks, cita sete regras metodológicas que guiam as pesquisas em Análise da Conversa. Seriam elas:

- (i) Usar dados conversacionais de ocorrências naturais: consiste na prioridade de uso de interações gravadas para teorizar sobre o funcionamento da maquinaria da conversa. O uso de hipóteses, de entrevistas para gerar dados e de categorias *a priori* é rejeitado. Deseja-se descobrir as categorias que os membros aplicam ao realizar suas ações cotidianas.
- (ii) Usar gravações: elas possibilitam a análise de detalhes de um aspecto da vida social, a conversa, bem como fica disponível para a comunidade científica verificar, aumentando, assim, o rigor da pesquisa científica.
- (iii) Ser behaviorista: consiste na observação do comportamento e conduta das pessoas, priorizando a descrição das atividades observáveis das pessoas e não os seus motivos ou o que estão pensando.
- (iv) Descrever os métodos dos membros: consiste na preocupação em descrever como os membros sociais, incluindo o pesquisador, veem atividades particulares, isto é, examinar os métodos que os membros usam para produzir atividades como observáveis e reportáveis.

- (v) Rejeitar constructos hipotéticos: prioriza-se as categorias e mecanismos da conversa que os membros usam como uma pequena representação do mundo real em detrimento da valorização das Ciências Sociais de constructos hipotéticos oriundos de conceitos e de teorias. Assim, a Análise da Conversa não tenta explicar fenômenos baseados em abordagens teóricas e explanatórias.
- (vi) Localizar a maquinaria da conversa: a partir da análise de transcrições de fala, tenta-se descrever a maquinaria que produz eventos ordenadamente, desvendando os métodos dos membros sociais, isto é, as suas regras e procedimentos na construção da vida social.
- (vii) Construir dados de análise: fenômenos aparentemente simples podem gerar explicações complexas através da investigação de recortes de dados que levam a um empreendimento cumulativo no qual um achado leva a outro.

Psathas (1995) relembra que as descobertas são resultados do processo de ouvir e ver repetidas vezes as gravações e transcrições de fenômenos interacionais que incluem sentenças, atividades, ações, movimentos e fala. O que deve ser selecionado para estudo é aquilo para o qual as pessoas orientam as suas ações em certo ambiente e demonstram estar conscientes das ações em curso. O exame de certo fenômeno interacional da fala e da ação social situada se refere à investigação de como tal fenômeno é padronizado, arranjado, organizado espacialmente e temporalmente, quais são os seus elementos constituintes, as suas propriedades sequenciais e por fim, os modos pelos quais as outras partes estão relacionadas com a produção do fenômeno interacional em curso. Descrições e análises tentam verificar em detalhes como o fenômeno aparece no curso de sua produção. O significado de ações pode ser descoberto pelo exame do que aconteceu antes, o que segue e ao levar em conta o modo pelo qual os participantes dão sentido ao que está ocorrendo.

3. Reformulações em Ambiente Jurídico

Em ambiente institucional, fazer reformulações, ou seja, explicar, caracterizar e esclarecer o que está sendo dito em uma conversa, determina um sentido construído pelo reformulador do discurso e enquadra determinada situação de acordo com fins

pragmáticos relacionados com tarefas de trabalho.

Em audiências de conciliação de um juizado especial de relações de consumo, cujo encontro se constitui de no mínimo três partes, reclamado, consumidor e mediador, esse último, através de pedidos de confirmação e formulação do problema em discussão, executa a tarefa de tirar a reclamação da voz das partes em atrito, que são alvos de hostilidade, e colocá-la em seus próprios termos. O mediador, como elemento “neutro” na disputa, poderia re-elaborar a reclamação e torná-la legítima. No exemplo a seguir ele consegue mitigar o conflito sobre uma negociação de tratamento odontológico:

Excerto 1:

- 0 Rui /tá certo/ (1.5) a senhora, nunca fez tratamento
1 odontológico, segundo, o seu processo, né?
0
2
0 Mariana ãrrã
3
0 Rui tendo pago nove parcelas de sessenta e dois reais e
4 cinqüenta centavos... sendo as três primeiras,
0 diretamente em sua conta e as demais com desconto em
5 folha de pagamento... só que a senhora, já está cinco
0 meses sem atendimento.. devido à substituição de
6 dentista, não é?...O primeiro dentista colocou o
0 aparelho ortodôntico em 19 de julho do ano passa:do..
7 e daí em diante, foi negada a >continuidade do
0 tratamento, sob alegação< de que o primeiro dentista,
8 havia agido, de forma errada... assim a senhora está
0 requerendo a devolução da quantia /paga/?
9
1
0
1
1
1
1
2
1
3
1
4
1 Mariana Na verdade eu pago sessenta e dois e cinqüenta
5 enquanto outras pessoas pagam quarenta e cinco..não
1 sei porque isso...pra mim é sessenta e dois
6
1
7

Essa audiência acontece em um clima tenso e conflituoso. Em contraponto ao nervosismo e hostilidade entre consumidor e empresa, o mediador fala vagarosamente e com muitas pausas. Primeiramente, ele faz uma formulação destacando uma informação que não fora exposta pela consumidora, mas que pode reforçar o seu relato da história do conflito e, conseqüentemente, convencer o reclamado a ressarcir-la. Nota-se a ênfase

e a escolha lexical por datas e números nas formulações do mediador, isto é, informações objetivas e de difícil contestação.

O mediador, que demonstra por meio das suas reformulações o *status* de orquestrador dos turnos de fala, pede para a consumidora confirmações sobre a versão que ele está construindo para a história (linhas 04-14, exemplo acima). A Consumidora confirma a primeira informação (linha 03) e no segundo pedido de confirmação (linhas 13-14), ela faz outra reclamação (linhas 15-17). Pode-se inferir que a versão do mediador não necessita de confirmação, pois tem legitimidade e estatuto de verdade. Essa formulação fortalece a posição do reclamado e o encoraja a fazer mais uma reclamação.

Durante o desenvolvimento da conversa em ambiente jurídico, Ladeira e Silva (2014) observaram outro tipo particular de reformulação. Trata-se da reformulação de termos técnicos jurídicos em termos cotidianos², da linguagem corrente, que tem por objetivo principal propiciar o entendimento adequado do que está acontecendo na interação por todas as partes nela envolvidas. Como a maioria dos envolvidos na conciliação tende a ser pessoas não ligadas diretamente à área do Direito, notamos que o mediador precisa recorrer constantemente a reformulações deste tipo para que a conversa e, portanto, a resolução do conflito não fiquem ameaçadas.

Notamos, assim, que a utilização de termos, expressões e até da sintaxe próprios da linguagem jurídica serve tanto para a intercompreensão mais eficaz entre os profissionais do Direito como para a tentativa de fazer com que os demais públicos não compreendam perfeitamente todas as nuances daquele texto, o que nos revela uma explícita relação de poder entre os profissionais jurídicos e o público que os procura, conforme esclarece Van Dijk (2008). Com a finalidade de transformar a linguagem hermética do Direito em algo mais acessível aos participantes leigos das audiências de conciliação, o mediador age como um “tradutor” dos termos jurídicos para os participantes das audiências e não como um conservador do poder jurídico advindo da linguagem, conforme pode ser observado no exemplo a seguir:

Excerto 02:

² Por *termo jurídico* estamos compreendendo os lexemas e expressões próprios do âmbito judicial. É o chamado “juridiquês”. Por *termo cotidiano* se compreende, aqui, a linguagem corrente. O adjetivo “cotidiano” nos pareceu mais apropriado para explicitar a noção de ordinário, comum, do que o adjetivo “leigo”, que se opõe a “técnico”, visto que a linguagem cotidiana não pode ser tida como “leiga”, na medida em que é o registro mais usual e comum.

01 Mediador: aí eu vou abrir um prazo de quinze dias
02 (0.2) pro senhor abrir a contestação e
03 depois dez dias pra senhora impugnar
04 (.)
05 no juizado especial não é necessário impug-
06 nação específica
07 (1.0)
→ 08 que seria rebater ponto a ponto
09 (.)
10 a senhora pode fazer isso ou a senhora pode
11 somente reiterar o pedido inicial.

De acordo com o Glossário Jurídico do Supremo Tribunal Federal³, o termo *impugnar* designa o ato de contestar. O uso dos termos *impugnar* (na linha 3) e *impugnação específica* (na linha 06) é marcado por pausas em lugares relevantes de transição. Como o interlocutor não toma a palavra nessas pausas, o mediador julga necessário reformular esses termos para melhorar a compreensão. Ele reformula o termo *impugnar* na expressão *rebater ponto a ponto*, ou seja, contestar cada uma das acusações feitas pela outra parte.

3.1. Reformulações em Sala de Aula

As reformulações usadas pelo professor em sala de aula parecem estar relacionadas à busca da intercompreensão, seja ela compreensão do tópico da aula, o qual o professor quer compartilhar, seja para esclarecer alguma pergunta feita pelo aluno ao professor ou do professor para o aluno. A função principal das reformulações feitas pelo professor parece ser melhorar a comunicação em sala de aula e diminuir mal-entendimentos principalmente em relação ao tópico tratado. Assim, encontramos casos nos quais o professor reformula o texto didático, reformula a própria fala ou reformula a fala do aluno. Vejamos um exemplo no qual o professor reformula o texto didático:

Excerto 3:

40 Ângela ela é <dependente> tá? (1,5)
41 pode continua:r
42 Sâmila "no processo de subordinaçã:o vimos as orações

³ Conferir: <http://www.stf.jus.br/portal/glossario/>. Acesso em 18. Jul. 2013.

43 que exercem funções sintáticas próprias do
 44 subs- substantivo su:jeito, objeto direto,
 45 objeto indireto, complemento nomina:l,
 46 predicativo do sujeito e apo:sto.
 ((36 linhas de leitura da aluna))

26 Ângela aí, só um minuti:nho sânila
 27 então olha só
 28 da mesma forma que vocês viram as orações
 29 subordina:das substanti:vas, subjeti:vas,
 30 objeti:va,
 31 a: oração que você classifica em objeti:va,
 32 em completiva é sempre a segunda oração.
 33 a oração principa:l ela é ú:nica,
 34 ela não tem classificaçã:o.

Em uma aula observada, a professora usa como estratégia didática de exposição do tópico discursivo da aula de Língua Portuguesa a leitura do livro didático por uma aluna e a reformulação do texto sobre sintaxe das orações subordinadas pela professora de modo a explicar, esclarecer e resumir o conteúdo a ser transmitido para os alunos. À medida que a aluna Sânila lê o texto, a professora interrompe a leitura e faz reformulações do texto didático quando acha necessário.

Em outro caso, em uma aula de Geografia, o aluno reformula a fala do professor:

Excerto 4:

01 Rafael [Ô Pedro, >igual] no caso ai (.) pensando na-na
 02 diversidade igual você falou, por que você, no caso,
 03 tá preservando só que você não vai poder continuar
 04 suas outras atividades, vai ter que controlar, tem
 05 gente monitorando, se essa questão [()]<
 06 Pedro [Não tem mais] autonomia=
 07 Rafael =>Igual a gente falou (diversidade total)<
 08 (.) acaba [com isso]

Em uma aula cujo tópico é “Desenvolvimento Sustentável, o aluno Rafael reformula a fala do professor Pedro, utilizando marcadores discursivos próprios de reformulação: “igual você falou” e “ igual a gente falou” (linhas 02, 07). Esse exemplo é particularmente interessante para se observar a evidência de que está acontecendo aprendizagem, tendo em vista que a fala do aluno demonstra o entendimento compartilhado com o professor. Através da verbalização do que o aluno está pensando, é possível ao professor checar o entendimento do aluno e negociar mal-entendidos. Assim, a reformulação em sala de aula tem a função de intercompreensão e alcance de entendimentos comuns entre professor e alunos.

3.2. Reformulações, Estrutura Social e Mandatos institucionais em Contextos de Trabalho

Conforme observamos na análise de dados de interação, um contexto envolve aspectos particulares de um cenário (*setting*) e, simultaneamente, ‘coloca entre parênteses’ outros aspectos, de acordo com condutas e tópicos discursivos que se fazem relevantes em audiências de conciliação e em sala de aula. Segundo Schegloff (1992), um contexto delimita procedimentos consequentes para a fala. O enquadre de um cenário (*setting*), captura características do sistema de troca de turnos de uma interação, define o contexto, conectando-o à noção de estrutura social. Essa interligação entre contexto de fala e estrutura social se concretizaria, então, por meio do estudo da organização da fala dos participantes de um encontro. Assim, um cenário (*setting*) deve trazer consigo um conjunto de identificações relevantes para os participantes, como é o caso da corte judicial e da escola, onde os participantes se conduzem de acordo com identidades particulares que são definidas pelos sistemas legal e educacional e indicam a orientação dos participantes para cada contexto. Algumas das identidades dos participantes de um encontro serão relevantes, e surgirão em procedimentos institucionais consequentes para a fala e para a conduta, enquanto outros serão irrelevantes (Schegloff, 1992).

Clark (2000), ao definir o uso da linguagem como uma ação conjunta, formula o conceito de *cenários de uso da linguagem*. Cenário seria a junção do meio de utilização da linguagem, isto é, escrito, falado, gestual, etc, e a cena onde acontece o uso de linguagem. Cena, por sua vez, seria a definição cultural de uma ocasião. Entre os cenários de linguagem falada estariam os institucionais, que seriam cenários relativamente impessoais, regulamentados por normas institucionais específicas. Os turnos de fala de encontros institucionais podem ser alocados por um líder institucional, comprometido com determinada tarefa, ou sofrer outros tipos de restrições. Desse modo, a fala que acontece nesses cenários não é totalmente espontânea e livre como a conversa cotidiana.

Restrições convencionais de tomada de turnos transformam o sistema de troca de fala de conversa ordinária para prover uma organização de atividade requisitada para o tipo de tarefa a ser executada e para o reconhecimento dessa atividade como forma institucional de interação. O sistema de troca de turnos da conversa cotidiana é a base da qual se parte para outros padrões de fala em contextos particulares. Enfim, a estrutura é

realizada momento a momento através dos procedimentos de tomada de turnos da fala cotidiana. Estrutura em ação é proposto como um modo relativamente novo de articular agência humana e estrutura através da organização local e sequencial das interações sociais.

Estender esse estudo da fala-em-interação para ocasiões de fala demonstradamente orientadas para aspectos institucionais e organizacionais de certo contexto (*setting*) seria o primeiro passo para entender como formas de fala-em-interação são selecionadas, adaptadas e combinadas ou configuradas para produzir e reproduzir estrutura social, segundo Zimmerman e Boden (1991). Não se trata do contexto institucional causar ou criar formato verbal distinto, formas mundanas de interação podem ser selecionadas em qualquer tipo de interação. A estrutura social observada é uma realização interacional, refletindo como participantes agem e reagem em certa situação. Não se trata de mera adequação a um *script* institucional. Fala institucional parece envolver um conjunto de identidades situadas e especializadas, bem como a modificação do maquinário particular de fala a fim de cumprir determinadas tarefas de trabalho. A estrutura da fala institucional consiste em um padrão recorrente de orientação para determinada meta, de identidades situadas e de maquinário conversacional através do qual o trabalho interacional é executado. Estrutura social não está lá fora, independente das atividades dos membros, nem são estruturas da ação social não observáveis localizadas em nível de coletividade. Elas são realizações práticas dos membros da sociedade. Os membros sociais podem e praticam ações acessíveis ao outro e, assim, fazem a organização da vida cotidiana.

Pode-se observar através dos exemplos e em diferentes interações que as características institucionais da interação social estão relacionadas com o fenômeno da distribuição de reformulações, quem reformula, quando e porquê, fazendo variar o sistema de troca de turnos de diferentes contextos de trabalho, como na escola e no juizado especial cível de relações de consumo. Assim, a estrutura social está envolvida diretamente na construção do turno a turno da interação social como um recurso essencial para o uso competente dos mecanismos de organização sequencial da interação, através dos quais pessoas leigas e profissionais cumprem mandatos institucionais em locais de trabalho.

Considerações Finais

A performance dos encontros cotidianos é ordenada e governada por convenções culturais e institucionais compartilhadas, mas essa ordem emerge à medida que as ações são praticadas. Há uma linha geral que coordena a lógica sequencial de uma conversa em ambiente institucional, definindo a sua forma e direção, por meio de conhecimentos e compreensões comuns. Entretanto, dentro da sintaxe, ou da combinação de sequências de um encontro, pode ocorrer a improvisação. Algumas restrições, como as institucionais, tornam um encontro relativamente estável, mas variações imprevistas são possíveis. O resultado é a organização coerente de uma conversa executada através de decisões sociais cooperativas e de ações conjuntas praticadas em locais de trabalho para cumprir tarefas institucionais. Os comportamentos são específicos em termos de circunstâncias de produção local, por isso situações inesperadas sempre podem acontecer. Enfim, normas culturais e institucionais fornecem uma linha de ação geral e recorrente em todos os encontros, entretanto, a improvisação para cumprir a tarefa de conciliar partes em disputa no juizado especial de relações de consumo e para executar aulas sempre pode acontecer. Profissionais em locais de trabalho direcionam as suas ações para tarefas próprias do contexto no qual estão inseridos, no entanto, a performance desses atores sociais não é estritamente definida. Ao observarmos a atividade de reformular em audiências de conciliação e em sala de aula, notamos que as similaridades desse uso linguístico estão relacionadas aos mandatos institucionais de cada um desses locais de trabalho. Assim, o mediador utiliza reformulações para negociar significados, encontrar entendimentos mútuos entre partes em conflito a fim de conseguir conciliá-las. No ambiente de sala de aula, professor e alunos utilizam reformulações para compartilhar conhecimentos e chegar à compreensão aproximada dos tópicos discutidos. Enfim, o uso de reformulações nesses dois ambientes de trabalho serve para cumprir os mandatos institucionais relacionados às tarefas de “fazer acordos” em audiências de conciliação e “fazer aprender” em sala de aula.

Referências Bibliográficas:

CLARK, H.H. O uso da linguagem. **Cadernos de Tradução**, Porto Alegre, v. 9, p. 49-72, jan./mar. 2000.

DEPPERMAN, A. The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics. **Human Studies**, n. 34, p. 115-128, 2011.

DREW, P.; HERITAGE, J. Analyzing talk at work: an introduction. In: -----. **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 3-65.

FAIRCLOUGH, N. **Discurso e Mudança Social**. Trad. Izabel Magalhães. Brasília: Unb, 2001.

GARFINKEL, H.; SACKS, H. On Formal Structures of Practical Actions. In: McKINNEY, J. C. e TIRYAKIAN, E. (eds). **Theoretical Sociology**. New York: Appleton-Century-Crofts, 1970. p. 337-366.

GOFFMAN, E. **Frame Analysis**. New York: Harper & Row, 1974.

GUMPERZ, J. Convenções de contextualização. In: Ribeiro, B.T. & Garcez, P.M. (Orgs.). **Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998. p. 98-119.

HAK, T.; BOER, F. Formulations in First Encounters. **Journal of Pragmatics**, no. 25, 1996, p. 83-99.

HERITAGE, J. e WATSON, R. Formulations as Conversational Objects. In: PSATHAS, G. (ed). **Everyday Language: Studies in Ethnomethodology**. New York: Irvington, 1979. p. 123-162.

LADEIRA, W.T.; SILVA, W.P. O Trabalho do Mediador em Audiências de Conciliação: a reformulação de termos técnicos em termos cotidianos. 2014. Texto Inédito.

MAYNARD, D.W. **Inside plea bargaining: the language of negotiation**. New York: Plenum, 1984.

MEHAN, Hugh. The School's work of Sorting Students. **Talk and Social Structure**. Berkeley: University of California Press, 1991. p. 71-90.

PSATHAS, George. **Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction**. London: Sage Publications, v. 35, 1995. (Qualitative Research Methods).

SCHEGLOFF, E. On talk and its institutional occasions. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Eds.). **Talk at work: interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 101-136.

SCHEGLOFF, E. A. Notes on Conversational Practice: Formulating Place. In: SUDNOW, D. (Ed.). **Studies in Social Interaction**. New York: Free Press, 1972.p. 75-119.

TANNEN, D. ;WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimentos em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: RIBEIRO, B.T. & GARCEZ, P.M. (orgs.). **Sociolinguística Interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise de discurso**. Porto Alegre: AGE, 1998. pp.120-141.

SILVERMAN, D. Using Conversation Analysis. In:-----. **Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis**. New York: Oxford University Press, 1998. p. 151-179.

VAN DIJK, T. **Discurso e Poder**. São Paulo: Contexto, 2008.

WALKER, E. Making a Bid for Change: Formulations in Union/Management Negotiations. In: FIRTH, A. **The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace**. New York: Pergamum, 1995. p. 101-140.

WILSON, Thomas P. Social Structure and the Sequential Organization of Interaction. **Talk and Social Structure**. Berkeley: University of California Press, 1991. p. 22-43.

ZIMMERMAN, Don H.; BODEN, Deirdre. Structure-in-Action: an introduction. **Talk and Social Structure**. Berkeley: University of California Press, 1991. p. 3-21.

Abstract: Based on theoretical perspectives of Talk-in-Interaction in institutional contexts and on methods of Conversation Analysis, we are analyzing the discursive and interactional activity of reformulating in two workplaces: the classroom and the special court for consumer's matters. Reformulations are understood as definition, explanation, summary or abstract that one of the participants of an interaction provides from their own speech or from the other's speech. We observed two hearings and two classroom interaction taped in audio that the performance of the linguistic-discursive use of reformulations is related to the implementation of institutional mandates connected to these workplace's tasks: "doing agreement" in conciliation hearings and "doing learning" in the classroom.

KEYWORDS: Interaction, workplace Context, Reformulation.