

Estratégias de categorização na construção de identidade de consumidor (no discurso) em audiências de conciliação.

Thenner Freitas da CUNHA¹

RESUMO: O presente trabalho tem como objetivo identificar as estratégias de categorização utilizadas para a construção de identidade através do discurso da fala-em-interação. A contribuição da Análise da Conversa, de base etnometodológica, ao estudo da identidade remonta aos primeiros trabalhos de Sacks (1992), sobre a importância fundamental do uso que as pessoas fazem dos mecanismos de categorização na linguagem (cf. a expressão cunhada pelo autor “*membership categorization devices*”), sendo a categoria “identidade” um tipo particular de categorização. Agrupar as pessoas em categorias A, B, C, etc., coloca em cena uma gama de características e atributos associados aos rótulos atribuídos a tais categorias. Por outro lado, as pessoas podem ser membros de uma infinidade de categorias, que serão atualizadas, no discurso, via rótulo categórico ou características/atributos associados. O *corpus* analisado corresponde a audiências de conciliação realizadas no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. Os dados foram gravados em áudio e transcritos de acordo com as convenções da Análise da Conversa Etnometodológica (SSJ.1974). Focalizamos, neste estudo, as estratégias de categorização envolvidas na construção da identidade de consumidor pelos participantes das audiências de conciliação no PROCON, examinando as diversas identidades discursivas que o reclamante torna relevante no curso da interação, através de atividades sequencialmente organizadas e das estratégias de categorização utilizadas por ele e pelas outras partes, mostrando como esses recursos estão relacionados à construção de identidades discursivas.

PALVRAS-CHAVE: Categorização; co-construção; identidade; discurso.

Este trabalho tem como objetivo mostrar de que maneira os participantes de uma interação se utilizam das atividades discursivas de categorização para construir e negociar identidades em audiências de conciliação realizadas no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. Estas práticas identitárias serão examinadas de acordo com uma perspectiva interacionista nas ciências sociais e humanas, adotando-se os pressupostos teórico-metodológicos da Análise da Conversa e da Sócio-lingüística Interacional. Nosso objetivo é analisar e explicar fenômeno da construção/negociação de identidades destacando-se as atividades discursivas de categorização. E investigar de

¹ UFJF Faculdade de Letras, Rua Piauí n 111, São Bernardo, 36062-130, Juiz de Fora, Minas Gerais, Brasil, thedjf@hotmail.com .

que forma expressões indexicais (formas de tratamento e o uso de dêixis pessoal e social) e processos de categorização (cf. Sacks, 1992) são usados para sinalizar a forma como os participantes reivindicam e negociam identidades e os atributos a elas associados.

Pressupostos teóricos

Identidade será aqui estudada como um fenômeno discursivo, co-construído e negociado em situações de fala-em-interação, seguindo as orientações teórico-metodológicas da Análise da Conversa, de base etnometodológica, e da Sociolinguística Interacional. Isto implica pensá-la não como algo dado a priori, mas como um recurso lingüístico-discursivo de categorização/referenciação à disposição dos participantes, em uma dada atividade de fala.

Numa perspectiva de linguagem como forma de ação/ inter-ação social, identidade é concebida como algo que a pessoa faz e que está encaixado em uma outra atividade social. Esta perspectiva se contrapõe as teorias sobre identidade em que esta é tratada como um recurso explanatório do analista e não como um recurso que participantes usam para se identificar e identificar o outro, de forma situada e negociada, no aqui e agora da interação. O pressuposto inicial é, portanto, o de que os participantes de uma situação de fala-em-interação podem ser descritos a partir de uma multiplicidade de categorias (e.g. gênero, idade, papéis sociais, institucionais, etc.), sendo que um dos papéis do analista do discurso seria então, identificar, analisar e explicar as razões que orientam estas escolhas e a forma como os participantes as tornam relevantes em um dado contexto.

Segundo Zimmerman (1998), uma forma possível de se articular analiticamente o contexto próximo das interações, em situações concretas, e as ordens sociais

circundantes, é examinar os diferentes e possíveis modos como os participantes, em suas ações verbais e não-verbais, se mostram orientados para as identidades e os sentidos que as mesmas adquirem no curso da interação. A orientação para identidades-em-contexto fornece o contexto próximo, a partir das ações que se organizam e ganham sentido local e seqüencialmente, e a orientação das identidades para o contexto distante, é sinalizada pela forma como as ações dos participantes são reguladas e restringidas por ordens sociais mais amplas.

A contribuição da Análise da Conversa, de base etnometodológica, ao estudo da identidade remonta aos primeiros trabalhos de Sacks (1992), a partir da década de 60 e início dos anos 70, sobre a importância fundamental do uso que as pessoas fazem dos mecanismos de categorização na linguagem (cf. a expressão cunhada pelo autor “membership categorization devices”), sendo a categoria “identidade” um tipo particular de categorização.

Agrupar as pessoas em categorias A, B, C, etc., coloca em cena uma gama de características e atributos associados aos rótulos atribuídos a tais categorias. Por outro lado, as pessoas podem ser membros de uma infinidade de categorias, que serão atualizadas, no discurso, via rótulo categórico ou características/atributos associados.

Toda pessoa pode ser incluída e estabelecer relação de pertencimento a diferentes categorias e uma mesma pessoa pode ser categorizada, por exemplo, quanto ao sexo, à profissão, as características físicas, etc. E é evidente que quando somos questionados de acordo com determinada categoria, não respondemos fazendo referência à outra da qual também participamos. É incoerente, por exemplo, responder à pergunta “qual sua profissão” com nossa categoria de “nacionalidade”: “Sou brasileira”.

Muitas vezes, poucas informações são suficientes para começar a formular um novo conhecimento. Ou seja, a partir de algumas poucas informações, é possível ir

construindo o conhecimento a respeito de alguém. Nessa construção do conhecimento a respeito de alguém, há sempre uma ligação que fazemos entre as categorias as quais a pessoa pertence. Estabelecemos assim, relações entre as categorias.

É possível que a própria pessoa se inclua/exclua em uma certa categoria acordo com seus próprios interesses num dado momento e às vezes é mais conveniente, prático e adequado incluir-se em uma categoria ou outra.

A categorização é, portanto, uma forma de conhecimento da sociedade e qualquer um membro serve para representar a categoria a que pertence.

Schegloff (1991) desenvolve a proposta de Sacks (1992) defendendo que o analista deve ter como objeto de estudo aquelas categorias que as pessoas “tornam relevantes ou “se orientam para” o trabalho interacional que estão realizando no curso da interação. Estas duas expressões terminológicas da Análise da Conversa constituem um princípio teórico-metodológico a orientar os analistas da fala-em-interação. Iluminam a noção de que o trabalho de identificar/categorizar, por exemplo, está à cargo dos participantes que as tornam “relevantes para” a ação comunicativa em curso.

Além disso, são os participantes que “se orientam” para algo como estando em operação, sem necessariamente explicitá-lo. Assim o falante em curso se orienta para aquilo que o seu interlocutor acabou de dizer, ao interpretar e responder à sua ação comunicativa como uma pergunta, uma crítica, uma brincadeira, etc., ou ainda, o falante em curso pode se orientar para seu interlocutor endereçado em termos das relações interpessoais existentes entre eles (e.g. uso de formas de tratamento, vocativos, etc.), ou para relações de ordem institucional (e.g. professor-aluno; médico-paciente, etc.).

Por outro lado, Schegloff (1992) torna explícita a recomendação de que devemos olhar o fenômeno da identidade apenas quando esta parece ter algum efeito visível sobre a forma como a interação é produzida, evitando afirmar que o que os participantes estão

se orientando para esta ou aquela identidade sem que se mostre quais práticas discursivas são conseqüentes para a construção de uma dada identidade. Por exemplo, considerando-se os papéis de professor-aluno, cabe ao analista identificar, no curso da interação, quais comportamentos verbais e não-verbais tornam visíveis estas identidades e têm conseqüências sobre o que acontece no contexto de sala de aula.

Finalmente, quando estamos diante do outro o que quer que você faça está sujeito à interpretação do outro. Esta é a perspectiva interacional da comunicação ou do discurso que entende comunicação como comportamento, sejam eles intencionais ou não (cf. Schiffrin, 1994). Um aspecto importante observado no comportamento verbal é que ele é altamente organizado e rotinizado através de estruturas conversacionais regulares, tais como: o Sistema de Troca de Turnos, estruturas de reparos, a organização da fala em pares adjacentes, dentre outras.

Os dados

O *corpus* analisado corresponde a uma audiência de conciliação realizada no PROCON de uma cidade de Minas Gerais. Os dados foram gravados em áudio e transcritos de acordo com a simbologia da Análise da Conversa Etnometodológica. A pesquisa a ser realizada é fundamentalmente de natureza qualitativa e interpretativista. Segundo Silverman (1997), a pesquisa qualitativa compreende um conjunto de técnicas interpretativas que visam a descrição e a decodificação dos componentes de um sistema complexo de significados.

Análise dos dados

Nessa seção, analisaremos os dados gerados no PROCON sob a perspectiva de coleta de dados da Etnografia, utilizando como instrumento teórico de pesquisa a Análise da Conversa Etnometodológica.

Neste trabalho vamos analisar uma audiência de conciliação cujos participantes são: a reclamante Sandra, os reclamados Pedro e Carlos e as mediadoras Flávia e Carla. A audiência ocorreu porque a reclamante contratou os serviços da empresa Super Gesso para fazer o teto de sua casa. No entanto, segundo ela, os dois funcionários da empresa responsáveis pelo serviço não iam trabalhar, atrasando assim o serviço. Além disso, a reclamante não estava satisfeita com o serviço prestado, que segundo ela estava sendo mal feito. O total do serviço ficou em dois mil reais. A reclamante já tinha pagado mil reais aos reclamados, porém eles não tinham trabalhado o suficiente para o que já tinha sido pago. Os reclamados alegam que não terminaram o serviço porque o marido de Sandra resolveu parar o mesmo.

Logo no início da audiência a reclamante se mostra insatisfeita com os serviços prestados pela empresa que contratou como podemos ver no fragmento abaixo:

01 Flavia: bom, ô: seu pedro eu não sei se você se inteirou na carta do que tava
 02 acontecendo
 03 Pedro: não, mas eu sei o que está acontecendo já faz tempo já a gente sabe
 04 [o que está]acontecendo.
 05 Flavia: [hum, hum]
 06 Pedro: olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço () tá,
 07 sandra infelizmente, né.
 08 Pedro: não, aí:: você vai entra num [mérito que não vai ser julgado]
 09 sandra [não, isso também não tem a ver]()
 10 Pedro: num va:i, é infelizmente, nós já temos () quem fala felizmente
 11 também. já tenho [dezesesseis anos]

Como podemos observar na linha 06 os reclamados se categorizam como prestadores de serviço, e logo em seguida, na linha 07 Sandra diz infelizmente, ne, categorizando assim os reclamados como maus prestadores de serviço, ou seja, ela se arrepende de tê-los contratado. Porém, o reclamado Pedro não legitima esta má categoria atribuída a eles e logo em seguida, nas linhas 10 e 11, diz que têm quem diga felizmente por ter contrato eles, ou seja, ele reivindica para si atributos positivos.

Um pouco mais adiante, a mediadora convida Sandra a apresentar a sua versão da reclamação como podemos ver abaixo na linha 12.

12 flavia sandra, a sra. tem alguma coisa [pra falar?]
13 Sandra: [flávia,] o negócio é o seguinte,
14 desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam três dias e só iam
15 pra receber dinheiro no meu serviço. isso aconteceu duas vezes. eu já
16 até coloquei pra você. sendo que esses detalhes se vai por vidro ou não,
17 depois o carlos conversou com o lucas e falou, conversou com o cara do
18 vidro e falou, a gente não tem condição de pôr vidro agora, aí o cara do
19 vidro falou olha, vocês mandam fazer o acabamento que tem que ser feito
20 depois a gente quando você puder você encaixam o vidro. ficou feito
21 isso. só que, o serviço todo deu três partes, foram feitas; foram três
22 sancas, mas assim, onde vai entrar iluminação que estava no projeto,
23 isso aí não foi [mexido.]

Após ter a autorização da mediadora para falar, assumindo assim a identidade de falante oficial, Sandra relata a insatisfação com os serviços prestados, e nas linhas 14 e 15 diz desde o início começou-se o serviço eles trabalhavam três dias e só iam pra receber dinheiro no meu serviço, categorizando desta forma os reclamados, novamente, como maus prestadores de serviço, preguiçosos e interesseiros, ou seja, eles só queriam receber. Logo em seguida começa uma discussão entre o reclamado Pedro e a reclamante, como podemos observar abaixo:

27 Pedro: () não é isso aqui não, isso aqui é spot, isso aqui ó spot.

28 [isso aqui tudo não tudo não, tudo não, não é feito não.]=
29 Sandra [tá, spot mas tem que ter tem que ter o acabamento.]
30 [não foi feito, não foi feito, não foi feito, não foi feito],
31 Pedro: =[cê vai ter que comprar. deixa eu te falar um negócio,]=
32 ((fala isso mostrando pontos do projeto na mesa da acareação de frente
33 para as partes))
34 Pedro: =ela tem que comprar um spot, porque como é que você vai fazer um
35 acabamento de spot se você não sabe o diâmetro que o spot que cê vai
36 precisar, meus deus. isso tá equivocado.
37 Sandra: ó! outra coisa. isso tudo aqui, foi feito um friso aqui que tá errado
38 [que aqui dá, isso aqui não foi feito]
39 Pedro: [não! aí isso aqui não tá errado! não,] não, deixa eu só ajudar você.
41 eu só fiz esse friso aqui, só esse daqui.

No fragmento acima observamos uma discussão entre as partes sobre o acabamento do spot. Na linha 29 Sandra diz [tá, spot mas tem que ter tem que ter o acabamento, mostrando que não foi feito acabamento, ou seja, o serviço não estava de acordo. Porém, Pedro justifica logo em seguida o motivo de não ter feito o acabamento como podemos ver nas linhas 34, 35 e 36 =ela tem que comprar um spot, porque como é que você vai fazer um acabamento de spot se você não sabe o diâmetro que o spot que cê vai precisar, meus deus. isso tá equivocado. Se categorizando assim, como um expert, ou seja, alguém que sabe o que está fazendo, colocando Sandra, então, na identidade de leiga, pois ela deveria saber que só pode fazer acabamento depois que se sabe o tamanho do spot a ser utilizado. Sandra em seguida diz ó! outra coisa. isso tudo aqui, foi feito um friso aqui que tá errado [que aqui dá, isso aqui não foi feito], apontando desta forma aqueles serviços não realizados e mal feitos, categorizando, novamente, Pedro como mau prestador de serviço ou mau profissional e desta forma não o legitima como expert. Pedro porém recusa o que foi dito por Sandra, como podemos observar nas

linhas 39 e 40, ao dizer [não! aí isso aqui não tá errado! não,] não, deixa eu só ajudar você. eu só fiz esse friso aqui, só esse daqui.

A discussão segue como podemos observar neste outro fragmento abaixo:

19 Pedro: xô falar um negócio pro cê [dá licença, deixa eu justificar, deixa]=
 20 Sandra [cê quê- isso aqui é minha sala assim],
 21 Pedro =eu justificar
 22 Sandra: nessa posição. não, a sala não tem condição, isso tudo () isso aí vai
 23 ter que tirar tudo
 24 Pedro: essas placas aqui, elas são de encaixe. como elas desencaixam, isso aqui
 25 é rejuntado. como não rejuntou, porque o marido dela mandou interromper
 26 Sandra: [mandou interromper por quê? porque vocês só iam lá pra receber.]=

Nas linhas 19 e 21, Pedro pede para justificar, querendo assumir a identidade de falante oficial, porém Sandra não legitima a ele está identidade e continua a falar como podemos nas linhas 20, 22 e 23. Nas linhas 24 e 25, Pedro, ao dizer isso aqui é rejuntado. como não rejuntou, porque o marido dela mandou interromper, volta a se justificar e diz novamente que só parou o serviço porque o marido de Sandra mandou interromper. Porém, na linha 26 Sandra diz o motivo de ter interrompido, ou seja, [mandou interromper por quê? porque vocês só iam lá pra receber.]=, categorizando novamente os profissionais como interesseiros, que não queriam trabalhar, mas queriam receber.

Um pouco mais adiante Pedro tenta justificar e dizer qual foi o verdadeiro motivo do marido de Sandra ter parado o serviço.

36 Pedro: [agora, criou um, criou um]
 37 impasse aí, sabe por causa de quê. porque o esposo dela na época, cê
 38 falou que pra ele que era mil e quinhentos pro seu esposo. quando ele me
 39 perguntou e era dois mil, ele virou e falou olha, isso aí tá errado. eu
 40 tive que falar pro seu esposo que era dois mil.
 01 Sandra: bom [mas isso é meu e dele isso é meu e dele quem tá pagando sou eu.]
 02 Pedro: [você falou fala com ele que é mil e quinhentos (2.0) mas é pessoal]

não, que ele está confundindo com uma outra vez, como podemos observar na linha 21 abaixo.

- 17 Sandra: [nós perdemos o dia[()]
 18 Carlos: [ela tá alegando]que eu não fui.
 19 o dia que ela marcou no sábado, ela me pegou ali em frente do colégio
 20 ali no grajaú onde eu moro=
 21 Sandra: =não, isso [foi no início carlos ih:::, isso foi antes.]

A partir deste momento, Sandra começa a atribuir ao reclamado Carlos várias categorias negativas (pilantra, cara de pau) como podemos observar, abaixo, nas linhas 05 e 09.

- 05 Sandra: [muito cara]de pau () é pilantra
 06 Carlos: então ficou parado do jeito que tá lá ficou parado porque eles não
 07 [() ela foi ()]
 08 Pedro: [por isso é que você]houve o que você não quer, fala o que quer
 09 Sandra: () é pilantra ()

Como podemos ver abaixo, na linha 18, o outro reclamado então, categoriza Sandra como louca, pois ela não poderia chamar o seu companheiro de pilantra.

- 18 Pedro: tá chamando o cara de pil[antra,] cê ficou louca
 19 Flavia: sandra peraí, a gente tá aqui ()
 20 Sandra: cê tem homem que é homem não mente, cara de pau cara, mentira, eu
 21 detesto mentira, não gosto de mentira nem de criança mentirinha besta.
 22 () homem, isso pra mim num é homem, é moleque. é igual o lucas falou o
 23 problema é fazer serviço com moleque, entendeu. ele é homem ()
 24 ((barulho de soco na mesa))

Sandra, porém, fica mais nervosa e diz que odeia mentira e que Carlos é moleque, atribuindo novamente a ele várias categorias pejorativas como podemos observar das linhas 20 a 23. Um pouco depois Pedro continua a categorizar Sandra como louca, como podemos ver abaixo:

31 Pedro: cê é mulher mas é uma pessoa cê ficou louca. ()

Sandra segue nervosa e diz que não está acostumada a trabalhar com moleque, como podemos ver nas linhas 15, 16 e 17, categorizando, desta forma, os profissionais como irresponsáveis.

15 Sandra: [não tô acostumada a trabalh]

16 har com moleque ((barulho de soco a mesa)) porque ele pra mim ele tá

17 sendo moleque, entendeu. homem que é homem não faz isso, tá.. tá

18 chamando os outros de [mentiroso eu não ()]

18 Pedro: [não fala o que você nã]o quer não sandra, a

19 gente vai falar o que a gente quer, se limita

20 Sandra: tenho motivos pra mentir, tá . eu tenho tudo aqui, eu tenho a porcaria

21 da foto pra mostrar

A audiência segue neste ritmo, e como nada era resolvido, apenas seguia uma discussão interminável entre as partes (reclamante e os reclamados) a mediadora resolve encerrar, como podemos observar abaixo:

30 Carla: a reclamante não não chegou num consenso. você procura a justiça, porque

31 isso depende pra:: pra gente (1.68) chegar numa conclusão do que foi

32 feito o que que falta pra fazer dentro do orçamento né qu[e você tem]

33 Sandra: [hum-hum,]que

34 eu tenho

35 Carla: é necessidade de um profissional avaliar. tá certo.

36 Sandra: tá ótimo.

37 Pedro: ()

38 Carla: infelizmente num (5.78). é uma pena não conseguir resolver isso logo né.

39 porque normalmente nessas reuniões a gente consegue chegar num consenso.

40 foi pago mil rea::is, o que foi feito lá por exemplo dá, foi feito mais

41 ou menos mil, morre por aqui, ninguém deve ninguém. ou foi feito

01 oitocentos, te dou duzentos, ou foi feito mil e duzentos cê dá me deve

02 duzentos. sempre chega-se num consenso, mas infelizmente, com vocês

03 aqui, a gente não tá conseguindo chegar a conclusão nenhuma. (1.46) e

04 pelo o que eu já vi, a flávia já ficou aqui a bastante tempo, já tentei

05 intervir e continua o mesmo impasse, né. então a gente (2.66) vai

06 depender de opiniões de terceiros especializados pra avaliar esse caso,
07 principalmente porque não existe um [contrato]
08 Sandra: [contrato, hum-hum]
09 Carla: pra gente se basear em tempo de execução de serviço, em realmente o que
10 que foi contratado.. então é bom até pra aprender né. acho que até pra
11 ambas as partes. o contrato poderia servir de base para os dois né.

Conclusão

Podemos concluir que os mecanismos de categorização são ferramentas importantes na construção das identidades no discurso. A forma como cada uma das partes envolvidas em um encontro trata (categoriza) a outra é responsável pela construção de sua identidade. Nesta audiência analisada, podemos observar que durante toda a interação cada uma das partes (reclamante e reclamado) estava preocupada em categorizar de forma negativa a outra e de forma positiva a si. A reclamante usou categorias que não são adequadas (esperadas) em uma audiência de conciliação, pois é esperado um acordo e não uma interminável discussão. Por outro lado, os reclamados, ao criticarem e categorizarem a reclamante de forma negativa, assumiram uma identidade similar a de reclamar, pois só é esperado que esta parte se defenda, e não reclame da outra.

As identidades que se tornaram relevante durante o curso da interação foi a de criticar e categorizar a outra parte envolvida de forma negativa. A reclamante não se mostrou interessada em resolver o seu problema, uma vez que ela não queria que os profissionais concluíssem o serviço até o final, pois ela só queria que eles terminassem até o que já tinha sido pago que era referente a mil reais.

Assim, como resultado parcial da análise, podemos observar que as identidades assumidas pelos participantes durante uma interação, exercem um importante papel e guiam as ações que estão sendo desenvolvidas no discurso.

As tarefas discursivas desencadeiam um conjunto de ações, que se organizam sequencialmente, permitindo que os participantes administrem e negociem as metas comunicativas que orientam suas contribuições de fala.

Referências bibliográficas.

SACKS, H. (1992) The MIR membership categorization device.. In Gail Jefferson (ed.) *Lectures on Conversation* . Usa:Blackell, Vol I., Lecture 6 , p;32-56

SCHEGLOFF, E.A.(1992) On talk and its institutuinal occasions.In P. Drew and J. Heritage (eds) *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

SCHIFFRIN, D. (1994) *Approaches do Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.

SILVERMAN, D. (ed) *Qualitative Reseach. Theory, Method and Practice*. London: Sage Publications, 1997.

ZIMMERMAN, Don H.(1998)Identity, context and Interaction. In C. Antaki and S. Widdicombe (eds..) *Identities in Talk*. London: SAGE Publications, p.87-107.

Anexos

Convenções adotadas para transcrição dos dados

Ocorrências	Sinais
...	pausa de meio segundo ou mais
[início de sobreposição de fala
]	finalização de sobreposição de fala
=	ausência de pausa entre a fala de dois falantes distintos
.	entonação descendente, indicando finalização do enunciado
,	entonação contínua, indicando prosseguimento da fala
?	enunciado com entonação de pergunta

::	alongamento de vogal (quanto mais :, maior o alongamento)
–	corte na fala ou auto-interrupção
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase no volume da voz
MAIÚSCULA	forte acento no volume da voz
“palavras”	trecho entre aspas indica fala relatada
(())	comentários do analista
(palavras)	transcrição duvidosa
()	transcrição impossível
°palavras°	trecho marcadamente mais suave ou devagar que o restante da fala ao redor; duplicação dos símbolos indica maior intensidade do fenômeno
>palavras<	fala comprimida ou acelerada; duplicação dos símbolos indica maior intensidade do fenômeno