

## 5.

### ARTES DO ACORDO: A NEGOCIAÇÃO NA MEDIAÇÃO

Na fase de negociação, a principal estratégia discursiva do mediador consiste na tentativa de mudança de enquadre. Nas primeiras fases da audiência, na abertura e na construção da história do conflito pelo consumidor, o mediador tenta, juntamente com os adversários, definir, ou enquadrar, a situação de disputa, formulando um enquadre primário que será a base da negociação. Assim, ele utiliza perguntas e formulações a fim de construir uma verdade moral sobre a qual se pautará a negociação, bem como nomeia o culpado pela situação de conflito. Na fase de negociação, ele tenta re-definir ou re-enquadrar a disputa em termos mais favoráveis a um acordo. Para essa redefinição, ele utiliza principalmente estratégias de controle de tópico e mudança de alinhamento.

#### 5.1.

##### O Processo de Negociação na Mediação

No primeiro exemplo a ser analisado, proveniente da reclamação do telefone celular, há quatro tópicos de negociação na audiência: a troca do aparelho com defeito por um novo, a cor do telefone substituto, o tempo de garantia e a possibilidade de indenização por dano moral.

04 35 *Cristina* xô vê aqui. Então vamos ver o seguinte.. o senho:r.  
36                    entrou aqui no juizado pretendendo o quê?  
37 Flávio        eu pretendo ou a devolução do meu dinheiro.. co:m a  
38                    correção monetária, né? ou a troca do meu celular

39 num aparelho que seja.. bom, né? que pres:te. Porque  
 40 eu não vou comprar um aparelho e:: ficar mês a mês  
 41 indo na..na autorizada pra conserto. eu não tenho  
 42 tempo, né? é:: eu acho que é um constrangimento..  
 42 grande demais. dor de cabeça,é:: nervoso e tantas  
 43 coisas que você passa lá na autorizada..né? e:: sei  
 44 lá..o prejuízo que eu tive material e moral também,  
 45 né?

Quando o reclamante (Flávio) acaba de expor a história do conflito, a mediadora (Cristina) pergunta o que ele pretende como ressarcimento, isto é, pede que faça uma proposta de negociação, conforme o exemplo acima. Durante a narrativa do consumidor, o mediador co-constrói a sua história, fazendo perguntas de esclarecimento. Observa-se nesse momento, pois, um alinhamento do mediador com o consumidor, ao tentar fortalecer a sua história. No momento em que o mediador pede a primeira proposta de negociação ao consumidor, ele dá início à próxima fase da audiência: a negociação.

Nessa audiência, em particular, estão presentes dois reclamados: representantes da loja que vendeu o produto defeituoso e do fabricante. A primeira a responder é a loja, que se exime de culpa, e atribui o problema ao fabricante. Como veremos a seguir, é o fabricante (representado por Maria) que faz a contra-proposta de trocar o celular:

05 22 Maria porque quando a autorizada detecta que é defeito  
 23 grave de fábrica elas mesmo fazem a troca: >sem  
 24 prejuízo< mas no caso não foram isso, ele foi lá  
 25 várias vezes.eu tenho autorização.posso fazer no caso  
 26 a troca.  
 27 ....  
 28 *Cristina* Uma [troca por outro celular::]=  
 29 Maria [troca por outro aparelho]  
 30 *Cristina* = porque a gente tá vendo que foram cinco ve:zes, né?  
 31 Flávio isso  
 32 *Cristina* cinco ve:zes::, que o:: senhor Flávio foi lá::.  
 33 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende essas  
 34 coisas,né?  
 35 *Cristina* Isso  
 36 Maria De ter ido várias vezes  
 37 *Cristina* /Lógico/  
 38 Maria e não ter ficado satisfeito com serviço..então, no  
 39 caso a gente poderia fazer a troca...agora. em  
 40 termos. tem mais pedido, né? de-de-de=  
 41 *Cristina* =primeiro vamos resolver um. A Blóquia se  
 42 comprometeria a trocar o aparelho dele?

43 Maria Sim. a gente poderia fazer uma troca.  
 44 *Cristina* poderia fazer uma troca  
 45 Maria agora..esses outros pedidos... é-é=  
 46 *Cristina* = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=  
 47 Maria ã?  
 48 *Cristina* =porque às vezes a gente vai falando.  
 49 Maria /não, claro/  
 50 *Cristina* é-é ela se compromete a trocar pro senhor...tá::? vai  
 51 te dar um aparelho no::vo que não vai dar proble::ma  
 52 Flávio em relação à garantia desse aparelho? que cê tá:  
 53 trocando?  
 54 Maria Olha, é::.../>geralmente assim</ quando: há: troca..  
 55 de aparelho. Quando se é autorizado a fazer essa  
 56 troca também, a garantia não é de um ano, é de três  
 57 meses../de troca/...posso de repente tentar ver com  
 06 01 São Paulo se eles liberariam algum documento que  
 02 desse um ano para ele. porque a princípio. sei que  
 03 são três meses..né?.../eu poderi/  
 04 *Cristina* então vão ver. quando o senhor veio aqui parece que  
 05 tava preocupado com essa garanti:a, né?  
 06 Flávio é lógico  
 07 *Cristina* ele tá preocupado com a garanti:a /(disso)/. Então a  
 08 senhora tá falando que poderia::ela te daria um  
 09 telefone novo e: vamos ver. Conseguiria um ano=  
 10 Maria =um ano pra ele  
 11 Flávio pra mim eu aceitaria essa proposta se: é:: no caso  
 12 conseguisse esse ano.  
 13 *Cristina* esse ano  
 14 Flávio é:: Senão eu preferiria a devolução do dinheiro  
 15 mesmo=  
 16 *Cristina* é  
 17 Flávio = e com correção monetária... pra mim seria mais  
 18 vantagem  
 19 *Cristina* então, vamos ver o seguinte com o senhor. essa  
 20 proposta dela <de te dar um aparelho novo?, com a  
 21 garantia de um ano>? É: o senhor fica satisfeito?  
 22 Flávio eu acho que::..eu não tô aqui pra discutir com  
 23 Bló:quia nem com Tellmax. eu acho que eu não quero  
 24 nada em cima de vocês eu só quero o meu direito de  
 25 consumidor de comprar um aparelho e::  
 26 Roberto Exato  
 27 Flávio tá funcionando normalmente=  
 28 *Cristina* =lógico  
 29 Flávio então eu não tô aqui pra::..pra mim tá ótimo.  
 30 trocando meu telefone e me dando um ano de garantia,  
 31 o telefone servindo pra mim tá excelente. Não precisa  
 32 de::.../mais alguma coisa/=

Antes de fazer a proposta de troca, entretanto, a reclamada elabora uma justificativa para negar que o dano seja de responsabilidade do fabricante. Ela nega a acusação do consumidor de que o defeito seja de fabricação, embora reconheça que o telefone tenha algum problema, mas atenua o problema quando diz que a autorizada não fez a troca porque o defeito não era “grave” (linhas 22-23). Depois desse

movimento de atenuação da culpa do fabricante, ela reconhece que o retorno do consumidor por várias vezes à assistência técnica é razão suficiente para a troca. Enuncia então uma proposta de troca, dizendo que está autorizada a fazê-lo (linhas 25-26), manifestando-se como animadora da empresa.

Após a proposta, há uma pausa (linha 27) durante a qual mediadora e reclamada tomam o turno quase simultaneamente, repetindo a proposta de troca do aparelho (linhas 28-29). No turno seguinte, a mediadora se alinha com o consumidor (linhas 30-31), reforçando o seu argumento de que ele tentou consertar o telefone cinco vezes. A reclamada aproveita a oportunidade para melhorar a imagem do fabricante, dizendo que a empresa “entende”, isto é, a empresa (personificada ao ser dotada de entendimento, uma capacidade cognitiva humana) é solidária com o consumidor (linha 33-34). Mediadora e reclamada se alinham, dessa vez (linhas 35-39). A reclamada repete, então, a sua proposta e inicia uma ressalva (linhas 39-40), mudando o seu alinhamento de cooperação (“agora”, “em termos”). Através de um pedido de confirmação (“tem mais pedido, né?”), a reclamada sugere que a manutenção de sua proposta exclui o pedido de indenização por dano moral. A mediadora antecipa que uma discordância pode surgir e interrompe a reclamada, evitando que a introdução de tópicos de discordância possam obstruir a agenda de tarefas, definindo um seqüenciamento de tópicos a serem negociados. Cristina repete a proposta de ressarcimento (linhas 41-42), pedindo confirmação do compromisso da reclamada (Maria). A reclamada, por sua vez, confirma a proposta (linha 43), e introduz novamente a ressalva (linha 45). A mediadora procura manter o controle de tópico, interrompe novamente a reclamada (>pera aí<), e redirecionando a discussão para a proposta de ressarcimento (linha 46). A reclamada, então, se alinha com a mediadora e aceita a definição da seqüência de tópicos a serem discutidos (linha 49). A mediadora altera, então, a estrutura de participação, selecionando o reclamante como ouvinte endereçado. Cristina formula a proposta, enfatizando a troca do aparelho como um bom negócio (linhas 50-51). Para sugerir que a proposta é realmente boa, a mediadora seleciona o adjetivo “novo” e o verbo “dar”, ao invés de trocar: a empresa vai dar um aparelho (“no::vo”) e não trocar um defeituoso. Assim, a mediadora se alinha inteiramente com a proposta da reclamada.

O consumidor não responde à mediadora, subvertendo o sistema de troca de turnos próprio de mediação e se dirige diretamente à reclamada, fazendo dela a sua ouvinte endereçada (linhas 52-53). Antes de responder a proposta, Flávio insere um novo tópico de negociação: a garantia do novo telefone. A reclamada responde à pergunta sobre garantia com alguma hesitação, prevendo possibilidades de discordância, utiliza marcas que mitigam uma resposta que poderia não agradar ao consumidor, como “olha”, “geralmente assim” (linha 54). Maria faz uma proposta de três meses de garantia, mas, antecipando a probabilidade de recusa, sinaliza para a possibilidade de melhorar a proposta original através de uma intervenção pessoalizada (linhas 57-03).

É interessante notar que anteriormente a reclamada falava como animadora da empresa (“a empresa entende”, “a gente poderia fazer a troca”), mas, ao levantar a possibilidade de uma proposta de garantia maior, ela fala agora como autora da própria voz (“eu posso ver”), mostrando, assim, a face de competência (Lim & Bowers, 1991) de uma funcionária que tenta resolver os problemas da empresa e agradar o consumidor. Essa proposta é direcionada para a mediadora, ao tratar o consumidor em terceira pessoa (linha 02), restaurando, assim, a estrutura de participação da mediação. A mediadora, prevendo uma possível discordância, restaura o sistema de troca de turnos pré-alocados de mediação e não permite que o consumidor responda imediatamente à proposta (linhas 04-09).

Nos turnos seguintes (linhas 07-09), emerge a estrutura de participação típica de mediação. Primeiramente, a mediadora seleciona a reclamada como ouvinte endereçada, referindo-se ao consumidor em terceira pessoa. Logo em seguida, Cristina aborta a sua fala dirigida à reclamada, confirmando a sua proposta (linha 08), e seleciona o consumidor como o seu ouvinte endereçado (linhas 08-09), anima a voz da reclamada e reproduz a sua proposta de ressarcimento ao reclamante. A mediadora se apropria e reformula, desse modo, a proposta da reclamada (linhas 08-09), repetindo que a empresa “daria um telefone novo” e conseguiria um ano de garantia. Assim, a mediadora anima a proposta da adversária, ajustando-a aos desejos do consumidor, enfatizando aquilo que é concordante, atenuando as possibilidades de discordância. Desse modo, a mediadora não fala em três meses de garantia, que seria

a proposta original, mas confirma somente a possibilidade de um ano de garantia. A proposta é reforçada pela reclamada ao confirmar de maneira mais enfática (linha 10) que pode dar um ano de garantia, encadeando o seu turno à fala da mediadora e alinhando-se com ela (linhas 09-10). Assim, reclamada e mediadora alinham-se para fazer uma contra-proposta de ressarcimento ao consumidor.

O consumidor (Flávio) aceita a proposta (linha 11), com a condição de se confirmar o tempo de garantia de um ano (linha 12), e ameaça adotar uma contra-proposta caso a proposta não seja cumprida (linhas 14-18). A mediadora não responde à contra-proposta, e reformula a proposta que parece mais próxima a um acordo (linhas 19-21). Nessa intervenção, a mediadora deixa o seu alinhamento de negociadora e volta ao alinhamento institucional de mediadora (Tracy e Spradlin, 1994), perguntando ao consumidor se ele ficaria satisfeito com a proposta em andamento (linha 21). Nesse momento, o consumidor toma um alinhamento defensivo, antecipando possíveis suspeitas de oportunismo na busca de uma indenização. Ao se dirigir a “vocês” (linha 24), o consumidor inclui a própria mediadora como personagem da trama que esvaziou a sua proposta inicial de pedido de indenização por dano moral (“eu não quero nada em cima de vocês”) e fortaleceu a proposta do reclamado.

A mediadora, tenta se livrar desse enquadramento incômodo de ser incluída entre os adversários, e se alinha com o consumidor (linha 28), no momento em que ele reafirma a legitimidade da sua reclamação ao se referir ao direito do consumidor (linhas 24-25). Por fim, ele retira a sua proposta inicial e se alinha à proposta do adversário.

Encerrada essa rodada de negociação, o próximo item dizia respeito à cor do telefone:

```
07 21 Flávio >Agora<. eu tinha preferência.por exemplo. porque
22 esse aqui eu escolhi e ta:l. eu tinha preferência por
23 escolher o aparelho, >assim< porque são vários
24 modelos vermelho, azul, cinza. entendeu? eu tenho
25 preferência da cor do aparelho
26 Cristina da cor. é: >mas< eu acho que:..vamos ver com ela
27 ali.. acho que só o modelo não teri:a:.....
28 Roberto é:: a cor eu não sei. porque a Blóquia manda parece
```

29 que manda aleatório.eu participei de uma outra  
 30 audiência justamente com o mes:mo problema. parece  
 31 que é um problema eletrônico desse telefone. algumas  
 32 pessoas chegaram realmente a entrar: no caso dele é a  
 33 segunda pessoa que nos cha:ma.. parece que a moça:  
 34 >foi até essa mesma que estive no dia<. é::: aí já  
 35 não depende dela, depende da Blóquia e a Blóquia  
 36 manda aleatoriamente.. parece que mandaria os  
 37 grafites  
 38 Flávio prefiro vermelho  
 39 Cristina vermelho?  
 40 Flávio É  
 41 (21.0)  
 42 ((ruído de cadeira se arrastando e de outras  
 43 audiências))

Quando a mediadora dá a negociação por encerrada, a reclamada (Maria) sai para fazer uma ligação, a fim de confirmar o compromisso assumido na audiência. O consumidor, então, de modo hesitante, manifesto na escolha lexical de “por exemplo” e “assim”, e de verbo no passado imperfeito, expressa a sua preferência de cor do telefone (linhas 21-25). Novamente parece que a negociação vai se frustrar, porque o outro reclamado diz não poder garantir a cor desejada pelo consumidor (linhas 28-37). Após uma manifestação incisiva de preferência pelo consumidor (linha 38), há um intervalo longo na audiência, e ninguém responde à sua demanda. Depois desse intervalo, um dos reclamados, o Roberto, inicia uma conversa informal com o consumidor, enquanto todos esperam a representante do fabricante retornar à audiência. Dá-se, assim, um intervalo na atividade de negociação até que ela retorne à sala da audiência de conciliação:

09 17 Maria É...mas eu acredito que chegue antes, né? mas só por  
 18 garantia. Para não estipular dez dias e: atra:sa e  
 → 19 não dá problemas para você... e:: a questão da cor  
 20 eu não tenho como garantir qual cor que vem.  
 21 provavelmente vem na cor grafite. mas essa questão  
 22 >e-esse aparelho< ele também pode muda:r. que eu  
 23 saiba ele também:pode::=  
 24 Roberto = trocar a frente  
 25 Maria pode trocar a frentezinha dele se você-quer vermelha,  
 26 né?  
 27 Flávio Isso  
 28 Maria isso aí: é:: só trocar  
 29 Roberto tem que arrumar uma frente original e levar na  
 30 autorizada de troca />sem problema</  
 31 Flávio Porque:: é:: da mesma forma que eu escolhi meu  
 32 telefone, eu gostaria >entendeu?< Não quero <qualquer

33 coisa> eu queri:a:: o ver-mas acho que não tem  
34 problema, não.  
35 Maria Mas porque qu-como a cor <vermelho e azul> são as  
36 cores >vamos dizer assim< <predominantes>, né? então  
37 de repente o que fica lá, no estoque, na loja, para  
38 esse tipo de-de caso=  
39 Cristina ã?  
40 Maria =[são (os telefones) Grafite]  
41 Roberto [você pede? você tem como] pedir o vermelho?  
42 >/desculp/< e aí eles mandam >se for o caso< o  
43 vermelho?  
44 Maria é eles falaram que não tem como pedi:r.  
45 fazer o pedido do vermelho? porque o que vai ter lá  
46 disponível [pra enviar é o grafi:te]  
47 Flávio [e você tem co:mo:: é::] através da:: da  
48 Paracell ou da Tetrônica pedir essa troca? pra mim?  
49 ....  
50 Chegando o aparelho eles trocam? a:: frente?  
51 Maria Você sabe como é essa troca?.. Você tem idéia?  
52 Roberto O:[lha::... normalmente ]as autorizada têm, né?=  
53 Maria [>Essa eu não sei mesmo<]  
54 Roberto =pra vender. é-é não sei se trocam  
55 Flávio O custo é bem caro [cento e poucos] rea:is::  
56 Roberto [é.. é.. é.. ]  
57 Eu calculo que mais ou menos isso. Porque eu vi isso  
10 01 a preço de custo pra mim, setenta e cinco reais pro  
02 mercado.. então não sei se um pedido seu, eles  
03 trocariam numa garanti:a ou você teria que compra:r  
04 pra eles trocarem deles, né? uma vez que tiverem..  
05 mas ten:do troca. /em qualquer outro lugar/=  
→ 06 *Cristina* =aí ele procuraria aonde? vocês ou a sua loja?

Quando a reclamada retorna à audiência, o tópico de negociação da cor do telefone é reiniciado. A reclamada propõe uma solução alternativa, trocar a frente do telefone na loja revendedora. Entretanto, essa possibilidade não é confirmada ou prometida pelo outro reclamado, o revendedor. Nota-se, assim, o não alinhamento entre os dois reclamados. Na linha 06, finalmente, a mediadora intervém e muda o tópico da conversa para o lugar onde o consumidor poderia efetuar a troca do telefone, impedindo o surgimento de um possível impasse na negociação, que até então direcionava-se para o acordo. No entanto, o consumidor retoma esse tópico no final da audiência:

→ 44 Flávio e: eu gostaria também que botasse a observação aí da  
45 cor, né? do telefone então  
10 46 *Cristina* é:: mas não, mas não=  
47 Maria =é::=

48 *Cristina* =poderia tentar=  
 49 *Maria* =não custa nada tentar=  
 50 *Cristina* =>isso não tem problema<=  
 51 *Maria* =o senhor, preferencialmente pela cor vermelha.  
 52 *Flávio* isso  
 53 *Maria* aí eu tentaria >/nesse meio tempo/< ver se eles  
 54 libe:ram ou existe a possibilida:de ou::  
 55 *Cristina* e com a garantia de um ano.  
 56 *Maria* com a garantia de um ano  
 57 *Cristina* Tá bom pro senhor?  
 11 01 *Flávio* /Tá bom/

Quando a mediadora está redigindo o termo de compromisso, com os resultados do que fôra discutido em audiência, o consumidor retoma o tópico (não resolvido) da cor do telefone (linha 44). A mediadora (Cristina) intervém, iniciando com um marcador de discordância (“é::mas”) para informar que não será possível garantir a cor que o consumidor quer (linha 46). A reclamada se alinha à mediadora (linhas 47-49), fazendo uma promessa atenuada de que talvez possa conseguir a cor requerida: “não custa nada” tentar. O tópico da garantia do telefone, que já fôra negociado e acordado sem controvérsias, é inserido pela mediadora (linha 55). Com essa estratégia, mais uma vez, a mediadora tira de foco tópicos de discordância. Assim, mediadora e reclamada se alinham novamente (linhas 46-49), por meio de falas em encadeamento e com algumas repetições, a fim de fazer com que o consumidor desista da demanda de preferência pela cor do telefone. Na linha 57, a mediadora, através da pergunta “tá bom pro senhor?”, que é respondida em voz baixa, faz com que o consumidor se alinhe à proposta de ressarcimento de um telefone na cor grafite, proposta pelo fabricante.

Entre os tópicos de negociação: troca e indenização; garantia e cor, o consumidor desiste de sua posição inicial e se alinha à empresa em dois deles. O consumidor aceita a proposta de troca e desiste da indenização e da cor preferida para o aparelho substituto. Apenas no tópico “garantia” a empresa abandona a sua posição original e se alinha à demanda do consumidor. A mediadora se alinha majoritariamente às propostas do fabricante.

No exemplo a seguir, temos um caso freqüente no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, mas com um tipo de demanda bastante distinta: uma consumidora reclama perante a ameaça de ter a sua energia elétrica cortada. Ela

solicita uma audiência de conciliação para negociar a sua dívida. Como vimos no capítulo anterior, a mediadora se alinha à consumidora na construção de sua história. Esse alinhamento, entretanto, tem fim quando a mediadora pede uma explicitação do que a consumidora quer do reclamado:

- 06 *Cristina* e a senhora veio aqui: é:: querendo o quê?  
 02 07 Eva O:lha eu quer-eu gostaria assim né >porque< tá marcado  
 08 assim que a partir do dia doze né eu vou ficar sem  
 09 energia né?  
 10 (1.2)  
 11 João Não. por enquanto não. é::=  
 12 *Cristina* = Vamos ouvir pra ver qual que é: o[( ) dela]  
 13 Eva [é.. O:: papel ]  
 14 que veio escrito para mim né?  
 15 *Cristina* é?  
 16 Eva o aviso né? reaviso (1.8) eu tenho até ele aqui  
 17 *Cristina* ã?  
 18 Eva Veio assim "a partir do dia doze, do nove não terá  
 19 energia porque será suspensa".... né?..entã:o...como  
 20 se diz né? eu tenho que:: pedir um acordo assim: eu  
 21 não tô negando a não pagar porque eu também não posso  
 22 ficar sem a luz, né? mas eu gostaria assim:.. se  
 23 tivesse jeito >assim< de de pôr um parcelamento  
 24 menor....né? que eu não tenho como pagar essa luz  
 25 assim tudo de vez nes-ness::a conta né? nessas três  
 26 conta. eu no momento eu tô ganhando muito pouco, né?  
 27 como vocês mesmos viram o xerox né?.. porque meu  
 28 marido teve internado eu precisei de pegar empréstimo  
 29 né?... Tem até no contra-cheque aí. então apertou  
 30 demais, entendeu? Ele deu pancreatite /entã:o/ o  
 31 negócio apertou para o nosso lado lá. meu menino tá  
 32 desempregado... o rapaz de dezoito anos. Hoje que ele  
 33 vai: ser liberado lá no exército pra poder arranjar  
 34 serviço para me: ajudar... para trabalhar para me  
 35 ajudar pagar essas contas  
 36 *Cristina* Ah essa conta [>que ele tá querendo saber se tá paga<]  
 37 Eva [Não emprestei luz pra ninguém ]  
 38 todo mundo lá tem seus padrão  
 39 *Cristina* é::  
 40 Eva a minha caixa é dois lá todo mundo tem os seus..  
 41 no beco  
 → 42 *Cristina* sei.. e a sem-a-senhora estava querendo o quê?  
 43 Eva Eu queria assim né? se tivesse jeito de re-assim..  
 44 consertar assim, fazer assim, um tipo assim, de um  
 45 parcelamento assim, ou menor:: porque. pagar assim, no  
 46 momento assim, ir lá:: o dinheiro não tá comportando

A consumidora não responde diretamente à pergunta da mediadora, e volta a se justificar (linhas 07-35). A mediadora interrompe uma tentativa do reclamado de tomar o turno para corrigir uma informação, demarcando o direito de fala da

consumidora (linha 12). A consumidora prossegue em sua justificativa, usando tempos verbais de modo condicional e muitas repetições do advérbio modalizador “assim”. Ela enumera uma série de dificuldades e privações pessoais decorrentes de problemas de saúde e trabalho de sua família como justificativa, construindo uma imagem de si como vítima das circunstâncias. Em uma sub-trama significativa, antecipando possíveis acusações de oportunismo pelo valor elevado da conta, a consumidora afirma que não “empresta” luz para os vizinhos (linha 37-38). A mediadora insiste na questão que pede uma proposta de negociação (linha 42). A pergunta é, enfim, respondida com grande hesitação (linhas 43-46). A mediadora faz, então, uma formulação do problema e uma recapitulação do total da dívida, pedindo uma confirmação ou um esclarecimento sobre a soma (próximo excerto):

02 48 *Cristina* A dívida da senhora então, incluindo isso que a  
 49 senhora paga por mês que é cinquenta reais. >de uma  
 50 negociação de dívida anterior< ao todo tá duzentos e  
 51 trinta e três?  
 52 João Não. É:: assim é ela tá em quatrocentos e dez reais..  
 53 dez e cinquenta e três centavos  
 54 Eva É:: tudo=  
 55 *Cristina* = Tudo? incluindo essa de duzentos e trinta e três  
 56 reais?  
 57 Eva [é:: ]  
 03 01 João [incluindo ]a de duzentos e trinta reais =  
 02 Eva = >não menina< eu tô com minha pressão alta com isso  
 03 (1.5)  
 04 João ó, o que acont-deixa eu só explicar para senhora o que  
 05 foi que aconteceu. porque que a Eletrix está cobrando  
 06 essa conta de duzentos e trinta e três da senho:ra. É:  
 07 no mês de junho parece que a energia ela foi cortada

O esclarecimento sobre o total da dívida (linhas 52-53) é dado pelo reclamado, que aproveita a ocasião e se explica (linhas 04-07) antes da mediadora lhe passar a palavra (linha 54, abaixo). Após o esclarecimento da situação pelo reclamado, e nova justificativa da consumidora, a mediadora pergunta ao reclamado sobre a sua proposta de resolução da dívida. Então tem início a negociação:

03 54 *Cristina* Qual seria uma contra proposta pra ela?  
 55 João O que a gente pode fazer é o seguinte, como é:: tava  
 56 com menos de quinze dias nós não faturamos. o que a  
 57 gente pode fazer é o seguinte, o leiturista LT, esteve  
 04 01 no local e fez a leitura. aí registrou um consumo de

02 <duzen:tos> duzentos e trinta e sete quilowatts. que  
 03 era pra ter sido cobrado no mês de julho. Mas nós não  
 04 cobramos porque: foi religado com menos de quinze  
 05 dias. a gente pode fazer o seguinte, a gente pode  
 07 pegar esses quatrocentos e trinta e dois, subtrair os  
 08 duzentos e trinta e sete quilowatts, e:, emitir uma  
 09 conta pra ela do mês seis.. com esse valor de duzentos  
 10 e trinta e dois quilowatts, e a conta do mês de julho,  
 11 cobrar só o que ela gastou do mês de julho.  
 12 *Cristina* Mas va:m-qual o nome do senhor?  
 13 *João* João  
 14 *Cristina* Senhor João,vamos ver essa situação. Amanhã:, ela não  
 15 vai conseguir pagar essa con:ta, mesmo subtrain::do  
 16 *João* Certo  
 17 *Cristina* aí vai voltar novamen:te, né? vai ter mais  
 18 dificulda::de=  
 19 *Eva* =eu tô tendo esses dias=  
 20 *Cristina* =é=  
 21 *Eva* =porque até: no final do ano é esse salário aí. porque  
 22 tive que: socorrer por causa de doença, né?  
 23 *Cristina* é?

Após o reclamado fazer a proposta (linhas 05-11, acima), a mediadora (Cristina) não passa a palavra para a consumidora (Eva), mas responde por ela, assumindo a sua defesa e antecipando a recusa da contra-proposta. Nota-se que a proposta foi feita à mediadora, já que o reclamado a selecionou como ouvinte endereçada. A mediadora, por sua vez, segue o sistema de pré-alocação de turnos e conserva a palavra consigo por mais tempo. Assim, ela deixa o alinhamento de mediadora e assume o de negociadora. A mediadora, com tato, insere um turno para perguntar o nome do reclamado (linha 12). Só então seleciona o reclamado pelo primeiro nome (“Senhor João”) e justifica a recusa da proposta (linhas 14-18). Prevendo que a proposta não seria adequada às necessidades da reclamante, a mediadora se alinha à consumidora (linhas 19-20) e usa o argumento de que a proposta não geraria um resultado duradouro, e o caso retornaria novamente ao Juizado Especial, conduzindo-os a negociações futuras (linhas 17-18). Enfim, se o problema não fosse realmente resolvido ali, só haveria um adiamento, e todos teriam de gastar mais tempo com o mesmo problema. Com essa argumentação, a mediadora recusa a primeira proposta, e pede uma contra-proposta:

05 24 *Cristina* Quan:to que a empresa poderia fazer? vendo uma  
 25 situação de:ssa, de a consumidora, ela quer pagar, ela  
 26 veio aqui, ela tá querendo pagar, mas de acordo com a



07 Eva sem atri:to, né? tudo na cal::ma porque não adian:ta  
 08 João aí tá dando o valor de trinta e quatro reais  
 09 *Cristina* /trinta e quatro/

A mediadora faz uma proposta de um parcelamento em oito vezes (linha 44), usando o argumento de que uma boa proposta é necessária para que o reclamado não tenha de voltar em audiência de conciliação com o mesmo problema (linha 47). O reclamado faz o cálculo (linhas 48-50), e segue-se uma pausa. O resultado é um valor que a mediadora (*Cristina*) ainda não considera plausível, tendo em vista o adiamento do seu turno de resposta ao resultado do cálculo por quase dois segundos (linha 51). Ela faz, então, uma outra proposta, de divisão da conta em doze vezes que, depois de uma pausa (linha 55), é recusada pelo reclamado (linha 56). A mediadora insiste (linha 57) e o reclamado acaba por ceder (linha 01). Como estratégia para fazer o reclamado abrir mão de sua posição, a mediadora define o evento como uma negociação e não como uma proposta imposta pelo Juizado Especial de Relações de Consumo. Assim, a mediadora faz propostas em nome da consumidora, que se alinha com ela (linhas 04-07). Na continuidade da negociação, outra proposta surge:

07 13 *Cristina* =e se dividisse de: dez vezes, João?  
 14 .....  
 15 *Cristina* /quarenta reais/?=  
 16 João = vai dar quarenta reais  
 17 *Cristina* Então é o <cinquenta> e o <quarenta>...Seriam  
 18 <quaren:ta reali:s>.>que vai dividido essa dívida da  
 19 senhora< e mais o consumo  
 20 João mais o consumo  
 21 (1.2)  
 22 Eva aí nesse caso aí, é::, João, é:, dessa: desse bilhete  
 23 que eles mandaram. do dia doze. E:: a suspensa  
 24 João aí >é o seguinte<, como a gente vai fazer o  
 25 parcelamento, aí esse é:: essa ordem de desligamento  
 26 já perde o valor  
 27 *Cristina* num vai desligar não  
 28 João isso..ãrrã  
 29 ...  
 30 Eva que é o que eu tô mais preocupada é isso  
 31 (1.5)  
 32 João mas a senhora tem que tá ciente do >seguinte<,  
 33 se a gente for fazer esse parcelamento, a senhora vai  
 34 tá >além do parcelamento< a senhora vai tá pagando o  
 35 consumo normal da senhora.  
 36 <va:i ta: em [torno> de]  
 37 Eva [porque e]le tá caindo.  
 38 vocês tão vendo que tá caindo=

39 João =isso.isso  
40 *Cristina* Vai dá mais ou menos quanto? João  
41 João mais ou menos uns cem reais  
42 *Cristina* Com com desse parcelamento de quarenta?  
43 João Com o parcelamento. se a gente for fazer em quarenta  
44 *Cristina* /isso/  
45 João Em dez vezes, né?  
46 *Cristina* em dez vezes  
47 João só que. Isso vai ser em dez meses (1.2) a senhora vai  
48 tá pagando mais ou menos cem reais  
49 *Cristina* cem reais  
50 ....  
51 Eva Cem reais de luz?  
52 João [ãrrã]  
53 *Cristina* [/é/]  
54 ...  
55 *Cristina* por causa do parcelamento  
56 (1.2)  
57 Eva é duro, viu?  
08 01 (1.8)  
02 Eva de doze num pode né?  
03 *Cristina* vamos ver isso, João? de doze? porque aí..[de doz-]  
04 Eva [mostra ]ele  
05 o a tot-da-da=  
06 João = trinta e quatro  
07 *Cristina* trinta e quatro. mais quanto? Que seria o consumo dela  
08 João o consumo dela é: >geralmente<... como ela tá  
09 economizan::do  
10 *Cristina* isso  
11 João é em torno de >mais ou menos< cinqüen::ta a cinqüenta  
12 e cinco reais.  
13 *Cristina* Cinqüenta e cinco  
14 João vai dá uns: oitenta a noventa reais  
15 *Cristina* pois é. seria bom pra senhora? se fosse oitenta,  
16 noventa, ao invés de cem reais?  
17 ...  
18 João só que são doze meses  
19 *Cristina* doze meses  
20 Eva doze meses, né?  
21 João isso

No trecho acima, a mediadora faz uma proposta intermediária, que seria o parcelamento em dez vezes. Usando um enunciado condicional, ela pede ao reclamado para fazer o cálculo da dívida total, dividido por dez vezes (linha 13). Dá-se uma pausa de um segundo para a execução do cálculo (linha 14), antes de reclamado e mediadora responderem em turnos encadeados, informando o resultado (linhas 15-16). A mediadora resume o total do parcelamento e esclarece que deve ser somado ao consumo, selecionando a consumidora como ouvinte endereçada. O reclamado se alinha com a mediadora e repete a sua fala para enfatizar que o

parcelamento deve ser somado ao consumo (linha 20). Após uma pausa, a consumidora toma a palavra e rompe o sistema de troca de turnos de mediação (linha 22), dirigindo-se diretamente ao reclamado a fim de obter informação sobre o aviso de corte de energia que havia recebido. Reclamante e reclamado continuam selecionando um ao outro como ouvinte endereçado (linhas 22-29) até a mediadora voltar e perguntar (linha 40) sobre o total do parcelamento somado com o consumo da energia elétrica. Entretanto, a estrutura de participação de mediação não é restaurada, pois, o reclamado responde à mediadora e dirige-se diretamente à consumidora (linhas 47-48). A consumidora (Eva), por meio de pausas e reclamações, rejeita a proposta de parcelamento de dez vezes e retorna à proposta de divisão da dívida por doze vezes (linhas 51-02). A mediadora, então, se alinha a ela e faz a proposta de parcelamento em doze meses (linha 03). Essa proposta, por fim, é aceita pelo reclamado. Mediadora e reclamado alinham-se, lembrando à consumidora que o prazo do parcelamento é de doze meses (linhas 18-19). Na seqüência, a mediadora pede compromisso com o pagamento:

08 23 Cristina Olha, a senhora num pode mais: ficar: é: a gente tem  
 24 que comprometer aqui: que a senhora vai pagar  
 25 Eva Lógico, é?  
 26 Cristina Né:: porque a gente aqui:, o João aí=  
 27 Eva = é a gente num tem:. Né eu também tô perdendo dia de  
 28 serviço, né? a gente =  
 29 Cristina = lô::gico. então vamos ver aqui. a nossa preocupação  
 30 aqui, é atender a senho:ra. e atender a eletri:x,  
 31 então, a gente num pod- não vamos fazer um acordo=  
 32 Eva = a gente num é criança, né?  
 33 Cristina é i:sso. Nós não podemos fazer um acordo que a gente  
 34 não vai pod- conseguir cumprir, né:?  
 35 Eva /é verdade/

O alinhamento final entre reclamado e mediadora fica claro quando ela ameaça a face da consumidora, pedindo-lhe comprometimento com o pagamento (linhas 23-24). O argumento, bem entendido pela consumidora, é de que o tempo gasto em negociação não pode ser em vão. A consumidora completa a fala da mediadora (linha 27), defendendo-se com o argumento de que seu tempo também é precioso, e não tem muita disponibilidade para estar ali (linha 27-28). Notamos, então, que o mediador age estrategicamente como um negociador e planejador, capaz

de prever situações que não resultarão em acordo ou propostas que não resolverão o problema.

## 5.2.

### Mudança de Alinhamento do Mediador

De modo geral, a estratégia do mediador consiste em um padrão básico de alinhamento: primeiramente ele se alinha com o consumidor e, posteriormente, com o reclamado, se houver alguma proposta de ressarcimento.

Na fase de narrativa, o mediador auxilia o consumidor a construir a história do conflito, pré-allocando responsabilidades e ajudando a construir argumentos que faça com que o reclamado se empenhe em algum movimento corretivo para que a situação de conflito se resolva, como pode ser observado no exemplo seguinte:

03 11 Cristina =então me fala o seguinte.. é-é-é.. o senhor tentou  
 12 quantas vezes? Vamos lá? Tem uma aqui do dia  
 13 dezesseis de agosto de[sse a:no?]  
 14 Flávio [Nessa primeira vez aqui eu::=  
 15 Cristina =a primeira vez foi qual?  
 16 Flávio a primeira vez.. foi >vinte e um de agosto<  
 17 Cristina Vinte e um de agosto de dois mil?  
 18 Flávio De dois mil.foi cinco dias depois que eu adquiri=  
 19 Cristina = o senhor adquiriu foi quando?  
 20 /Deixa eu ver aqui/ ((olhando as notas))  
 21 Flávio Dia dezesseis do oito  
 22 Cristina tá bom.... opa desculpa... dezesseis de agosto, dia  
 23 vinte e um. cinco dias depois teve um problema e  
 24 depois? ...  
 25 Qual foi a outra?  
 26 ...  
 27 Flávio depois foi recolocação de parafuso... porque. Teve.  
 28 parafuso solto no telefone =  
 30 Cristina = dia nove do qua:tro? ((olhando as notas))

Nesse exemplo, a mediadora faz um conjunto de perguntas ao reclamante a respeito do número de tentativas de conserto do telefone. Assim, a mediadora está construindo, juntamente com o consumidor, o principal argumento para convencer o reclamado a trocar o telefone por um novo. Os encadeamentos cooperativos (linhas 14-15), bem como as repetições (linhas 14-19) indicam o alinhamento entre mediadora e consumidor no esclarecimento dos fatos que compõem a história do conflito.

O primeiro sinal de mudança de alinhamento do mediador se dá quando pergunta ao consumidor o que ele “*pretende*”, isto é, quais são os seus objetivos ao entrar com um processo no Juizado Especial de Relações de Consumo:

→ 35 *Cristina* xô vê aqui. Então vamos ver o seguinte.. o senho:r.  
 04 36 entrou aqui no juizado pretendendo o quê?  
 37 Flávio eu pretendo ou a devolução do meu dinheiro.. co:m a  
 38 correção monetária, né? ou a troca do meu celular num  
 39 aparelho que seja.. bom, né? que pres:te. Porque eu  
 40 não vou comprar um aparelho e:: ficar mês a mês indo  
 41 na..na autorizada pra conserto. eu não tenho tempo,  
 42 né? é:: eu acho que é um constrangimento.. grande  
 43 demais. dor de cabeça,é:: nervoso e tantas coisas que  
 44 você passa lá na autorizada..né? e:: sei lá..o  
 45 prejuízo que eu tive material e moral também, né?

Nesse momento, o consumidor se vê obrigado a justificar a sua reclamação (linhas 39-44). Somente no final, depois da apresentação de prejuízos de ordem psicológica (constrangimento, “dor de cabeça”, nervoso), é que o consumidor expõe a sua pretensão de ser indenizado. Assim, os seus objetivos de ressarcimento ao seu prejuízo material vem logo no início sem explicações, já a sua pretensão de indenização ao prejuízo moral vem no final, depois de muitas justificativas.

Durante a fase de negociação em audiência, o mediador pode se alinhar também com o consumidor, a fim de induzir o reclamado a fazer alguma proposta de ressarcimento:

05 30 *Cristina* = porque a gente tá vendo que foram cinco ve:zes, né?  
 31 Flávio isso  
 32 *Cristina* cinco ve:zes::, que o:: senhor Flávio foi lá::.  
 33 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende essas  
 34 coisas,né?

→ 35 *Cristina* Isso  
 36 *Maria* De ter ido várias vezes  
 → 37 *Cristina* /Lógico/  
 38 *Maria* e não ter ficado satisfeito com serviço..então, no  
 39 caso a gente poderia fazer a troca...agora. em  
 40 termos. tem mais pedido, né? de-de-de=  
 41 *Cristina* =primeiro vamos resolver um. A Blóquia se  
 42 comprometeria a trocar o aparelho dele?  
 43 *Maria* Sim. a gente poderia fazer uma troca.  
 44 *Cristina* poderia fazer uma troca  
 45 *Maria* agora..esses outros pedidos... é-é=  
 46 *Cristina* = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=  
 47 *Maria* ã?  
 48 *Cristina* =porque às vezes a gente vai falando.  
 49 *Maria* /não, claro/  
 50 *Cristina* é-é ela se compromete a trocar pro senhor...tá::? vai  
 51 te dar um aparelho no::vo que não vai dar proble::ma

No início da negociação da audiência do telefone celular, a mediadora se alinha com o consumidor (linhas 30-32), usando o principal argumento da negociação que são as cinco tentativas de conserto do telefone. A reclamada aceita o argumento e se alinha com a mediadora (linhas 33-38), que, por sua vez, muda o seu alinhamento e passa a se alinhar com a reclamada. Desse modo, a mediadora tira de foco o pedido de indenização do consumidor, que seria um tópico de discordância e de possível impasse na audiência (linha 41).

Em um outro momento da audiência, a mediadora tira de foco a solicitação do consumidor sobre a cor do telefone a ser trocado e se alinha à reclamada a fim de que o acordo seja logo fechado:

10 44 Flávio e: eu gostaria também que botasse a observação aí da  
 45 cor, né? do telefone então  
 → 46 *Cristina* é:: Mas não, mas não=  
 47 *Maria* =É::=  
 48 *Cristina* =Poderia tentar=  
 49 *Maria* =não custa nada tentar=  
 50 *Cristina* =>Isso não tem problema<=  
 51 *Maria* =o senhor, preferencialmente pela cor vermelha.  
 52 Flávio Isso  
 53 *Maria* aí eu tentaria >/nesse meio tempo/< ver se eles  
 54 libe:ram ou existe a possibilida:de ou::  
 → 55 *Cristina* e com a garantia de um ano.  
 56 *Maria* Com a garantia de um ano  
 57 *Cristina* Tá bom pro senhor?  
 11 01 Flávio /Tá bom/  
 02 *Cristina* vai comprar amanhã? um outro modelo da Blóquia?  
 03 ((rindo))

04 Maria ano que vem  
 05 *Cristina* Isto!  
 06 Maria tem modelos novos ((rindo))

Utilizando encadeamentos cooperativos, mediadora (Cristina) e reclamada (Maria) se alinham (linhas 46-50) para convencer o consumidor a aceitar uma proposta incerta de reposição do seu telefone defeituoso por outro na cor preferida pelo consumidor. Por esse tópico ser de discordância, podendo surgir impasse na negociação, a mediadora usa do seu poder de controle interacional e muda esse tópico para outro que oferece ponto de menor divergência: a garantia (linha 55). Por fim, a mediadora pergunta ao consumidor se ele está satisfeito com a resolução (linha 57) e tenta diluir a situação conflituosa, provocando uma situação de humor (linha 02) com a pergunta sobre a compra de um novo modelo da marca que lhe causara insatisfação e transtornos. Desse modo, observamos que a mediadora muda o seu alinhamento inicial com o consumidor para o reclamado se alguma proposta de negociação for apresentada.

Na audiência de negociação da dívida de energia elétrica, observamos também os realinhamentos da mediadora:

04 13 *Cristina* Senhor João, vamos ver essa situação. amanhã:, ela não  
 14 vai conseguir pagar essa con:ta, mesmo subtrain::do  
 15 João certo  
 16 *Cristina* aí vai voltar novamen:te, né? vai ter mais  
 17 dificulda::de=  
 18 Eva =eu tô tendo esses dias=  
 19 *Cristina* =é=  
 20 Eva =porque até: no final do ano é esse salário aí. porque  
 21 tive que: ocorrer por causa de doença, né?  
 22 *Cristina* é?  
 23 Eva eu tive que sair às pressas com meu esposo  
 24 João arrã  
 25 Eva Pancreatite, uma dor muito forte, tive que pagar  
 26 ta:xi, apertou demais  
 27 João arrã  
 28 *Cristina* diante dessa situação em que: ela =  
 29 Eva =humilde=  
 30 *Cristina* =teria uma outra <proposta>? teria uma outra proposta?  
 31 uma >redivisão< pegar esses quatrocentos e trinta e  
 32 três. <vamos dividir:> para que: é::  
 33 às ve:zes, é melhor fazer um acordo em que as duas  
 34 partes saiam perden:do, do que fazer um mé:dio acordo  
 35 e daqui [há pouco  
 36 Eva [a minha sugestão é: eu não quero negar

37 >assim< de não pagar. pelo menos pouquinho::, eu vou  
 38 aperta:r. desse cento e noventa e nove que eu tô  
 39 recebendo. Tira:r, que é o que eu tenho aí  
 40 *Cristina* sei

Nessa audiência, cuja narrativa do problema é construída conjuntamente por reclamante e reclamado, a mediadora se alinha, de fato, com a consumidora (Eva) na fase de negociação. Conforme pode ser observado nesse exemplo, a mediadora pede um parcelamento condizente com o poder aquisitivo da consumidora. Para evitar o incômodo para o reclamado de ter de comparecer ao Juizado Especial novamente, ele deveria fazer um parcelamento que a consumidora fosse capaz de pagar. Durante a argumentação da mediadora, a consumidora se justifica, usando encadeamentos (linhas 17-20; 28-30) e uma sobreposição cooperativa (linhas 35-36)(Tannen, 1984), complementando a argumentação da mediadora (linhas 18-29).

Quando a mediadora consegue um bom parcelamento para a consumidora, ela se alinha com o reclamado e ameaça a face da consumidora, pedindo-lhe comprometimento com o pagamento, como pode ser observado no próximo exemplo:

0815 *Cristina* pois é. seria bom pra senhora? se fosse oitenta,  
 16 noventa, ao invés de cem reais?  
 17 ...  
 18 João só que são doze meses  
 19 *Cristina* doze meses  
 20 Eva doze meses, né?  
 21 João isso  
 22 ...  
 23 *Cristina* Olha, a senhora num pode mais: ficar: é: a gente tem  
 24 que comprometer aqui: que a senhora vai pagar  
 25 Eva Lógico, é?  
 26 *Cristina* Né:: porque a gente aqui:, o João aí=  
 27 Eva = é a gente num tem:. Né eu também tô perdendo dia de  
 28 serviço, né? a gente =  
 29 *Cristina* = ló::gico. então vamos ver aqui. a nossa preocupação  
 30 aqui, é atender a senho:ra. e atender a eletri:x,  
 31 então, a gente num pod- não vamos fazer um acordo=  
 32 Eva = a gente num é criança, né?  
 33 *Cristina* É i:sso. Nós não podemos fazer um acordo que a gente  
 34 não vai pod- conseguir cumprir, né:?  
 35 Eva /É verdade/  
 36 *Cristina* então nós vam- o João tá falando aqui:, a gente tá  
 37 tentando de doze vezes.  
 38 Então? quatrocentos e dez dividido por doze, dá trinta  
 39 e?  
 40 João Vai dá trinta e quatro  
 41 *Cristina* Trinta e quatro

42 João /quatrocentos de dez ponto/ ((fazendo o cálculo))  
 43 *Cristina* Trin:ta e qua::tro <em vez de cinqüen::ta>  
 44 Eva /é::/  
 45 *Cristina* a senhora <tá pagando a dí:vida>. a senhora vai pagar  
 46 <trinta e quatro>.  
 47 Eva arrã  
 48 *Cristina* que é a dí:vida e isso sem falar no <consu:mo>  
 49 João isso  
 ((19 linhas))  
 12 *Cristina* =que [a senhora ]tá acordando=  
 13 *Cristina* = com o João aí:  
 14 João Durante doze meses  
 15 Eva ô João, e se >por exemplo<, (...)

Após o pedido de comprometimento com o pagamento (linha 23-24), a consumidora (Eva) tenta salvar a própria face, justificando que também se recente do tempo gasto no Juizado (linhas 27-28) e que não é “criança” (linha 32). Desse modo, ela reivindica para si a face de uma pessoa responsável e de compromisso, uma vez que foi colocada em questão pela mediadora. Nesse momento, a mediadora insere também um alinhamento de neutralidade (linhas 29-30), definindo a audiência como um momento de atender e satisfazer as duas partes. Assim, a mediadora se (Cristina) justifica pelo seu posicionamento com o reclamado por meio do alinhamento de neutralidade.

Após conseguir um parcelamento de doze meses, a mediadora se alinha ao reclamado para pedir compromisso da consumidora com o pagamento, para explicar e enfatizar que ela deve pagar o parcelamento da dívida juntamente com o consumo mensal (36-48). Por fim, a consumidora elimina a mediadora da conversa (linha 14-15), rompe o sistema de troca de turnos da mediação e conversa diretamente com o reclamado.

Podemos concluir que a mudança de alinhamento é uma estratégia utilizada pelos mediadores em audiências de conciliação em direção à sua tarefa institucional de conseguir conciliar adversários. Essa mudança parece obedecer a um padrão de alinhamento inicial com o consumidor e alinhamento posterior com o reclamado, caso esse apresente alguma proposta de ressarcimento. Caso alguma proposta seja apresentada, o consumidor deve ser convencido de abdicar de algumas de suas reivindicações para que a conciliação se concretize. Se nenhuma proposta for feita pelo reclamado, os alinhamentos do mediador podem variar de alinhamento com o

consumidor para alinhamento de neutralidade, mas nunca com o reclamado, como podemos verificar no exemplo a seguir:

10 23 Rui (...)Mas a senhora como preposta <funcionária que  
24 está na defesa>.. dos interesses da clínica.. poderia  
25 muito bem, >não é?< a essa altura ter conhecimento?  
26 do que realmente aconteceu?.. porque isso para  
27 desleite da causa.. é fundamental (1.3) a gente  
→ 28 precisa identificar aqui se é o consumido:r? que  
→ 29 abandonou a causa?.. ou se foi o consumidor que-  
30 que::.. teve a sua situação..é::.. é::, como eu  
31 direi? teve a sua situação complicada, não é? Em  
32 razão de um tratamento que se iniciou:: e que não  
33 poderia ser concluído...por algum defeito de exa:me  
34 ou parecer:: ou alguma coisa que esteja ligada a  
35 parte técnica..do tratamento../precisava ter. a exata  
36 noção do que aconteceu/.  
37 Na ótica do consumidor..ela fala que::.. o-os  
38 dentistas não quiseram dar continuidade=  
39 Ivone =Até [onde eu sei] ela não quis continuar com a gente  
40 Rui [a senhora:]  
41 Mariana Não, você sabe que ele não quis.  
42 você conversou comigo. /isso/  
43 Ivone Ele falou  
44 "eu faço o tra[tamento de:la]=  
45 Mariana [me deu o telefone]  
46 Ivone = a partir do momento que:"  
47 Ivone >porque é o seguinte< ela quis jogar em cima da gente  
48 uma cirurgia... que::.. é.. tem que fazer::  
49 [é um proble:::ma!]  
50 Mariana [não quero jogar ]na:::o!  
51 Ivone /Então/ ela tem que fazer não tem nada a haver com o  
52 aparelho.... não foi o aparelho que causou::.... o  
53 problema dela. é problema de o::sso que tem de ser  
54 tira::do.. então ela queria que a gente assumi:sse  
55 essa cirurgi:a.. /nós não podemos assumir/=  
56 Mariana =não quis  
57 Rui mas ela não está falando isso.

Nesse exemplo, retirado da audiência de negociação do tratamento odontológico, o mediador (Rui) se alinha firmemente com a consumidora. Somente em determinado momento da audiência ele tenta inserir um alinhamento neutro, a fim de mostrar que não está envolvido no conflito (linhas 28-29). Desse modo, ele sinaliza para a possibilidade de a consumidora ser a responsável pelo problema e a reclamada imediatamente adota a possibilidade apontada pelo mediador (linha 39), o que dá origem a uma contestação direta da consumidora (linhas 41-42). Diante da intensificação do conflito, o mediador é obrigado a sair de seu alinhamento de

neutralidade, que pode parecer ambíguo para os adversários, e voltar a se alinhar com a consumidora (linha 57). Pode-se verificar, desse modo, que o alinhamento de neutralidade, que aparece em alguns momentos da audiência, consiste em uma estratégia do mediador de tentar evitar o seu envolvimento no conflito. Assim, os alinhamentos do mediador, com o consumidor, com o reclamado, ou neutro, estão sempre obedecendo ao objetivo institucional de facilitar o acordo entre os adversários na audiência, a fim de que o enquadre de conflito se transforme em enquadre de negociação e conciliação.

### **5.3.**

#### **Controle de Tópico**

A conversa cotidiana pressupõe direitos e obrigações igualitárias de participação na escolha do seu tópico. Tipicamente, os tópicos são oferecidos por um participante, aceitos ou rejeitados por outro, elaborados e re-elaborados no decorrer da conversa. Os tópicos de conversa e a forma de conexão de tópicos exibem a percepção das preocupações da vida comum e a estruturação de senso comum do mundo da vida (Fairclough, 2001).

Nas interações em contexto institucional, por sua vez, tópicos são introduzidos e mudados por um participante dominante, tal como o mediador em audiências de conciliação. Frequentemente, essas mudanças estão em conformidade com uma agenda ou uma rotina preestabelecida, que pode ou não estar clara no discurso. Determinar e policiar agendas é uma atividade importante de controle interacional, através da qual um participante controla o início, o término e a estruturação de uma interação em episódios. Fazer perguntas é uma forma de sugerir tópicos de conversa. De modo semelhante, interrupções redirecionam o tópico, como veremos no exemplo a seguir:

- 05 33 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende essas  
34 coisas,né?  
35 *Cristina* Isso  
36 Maria De ter ido várias vezes  
37 *Cristina* /Lógico/  
38 Maria e não ter ficado satisfeito com serviço..então, no  
39 caso a gente poderia fazer a troca...agora. em  
40 termos. tem mais pedido, né? de-de-de=  
→ 41 *Cristina* =primeiro vamos resolver um. A Blóquia se  
42 comprometeria a trocar o aparelho dele?  
43 Maria Sim. a gente poderia fazer uma troca.  
44 *Cristina* poderia fazer uma troca  
45 Maria Agora..esses outros pedidos... é-é=  
→ 46 *Cristina* = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=  
47 Maria ã?  
48 *Cristina* =porque às vezes a gente vai falando.  
49 Maria /não, claro/  
50 *Cristina* é-é ela se compromete a trocar pro senhor...tá::? vai  
51 te dar um aparelho no::vo que não vai dar proble::ma  
52 Flávio em relação à garantia desse aparelho? que cê tá:  
53 trocando?

Nesse exemplo, a reclamada (Maria) aceita parcialmente a proposta do consumidor. Quando a reclamada se mostra favorável a uma negociação, a mediadora se alinha com ela, apoiando a sua manifestação de concordância e compreensão (linhas 35-37). Entretanto, ao perceber que um tópico de discordância pode surgir (linhas 40-41), a mediadora interrompe e retorna à negociação do tópico de provável consenso, repetindo duas vezes a proposta de ressarcimento da fábrica: “*trocar o aparelho por um novo*” (linhas 42 e 44). Na linha 45, mais uma vez, a reclamada tenta inserir a discussão do tópico de discordância (indenização por dano moral) com o marcador “agora” e a mediadora, novamente, não permite que esse assunto venha à tona (linha 46). Ela formula a proposta da reclamada (linha 50-51), utilizando qualificações para o telefone a ser trocado como “*novo*” e “*não vai dar problema*”. Enfim, fazendo com que a proposta da reclamada pareça uma boa opção. Desse modo, a mediadora alinha-se à reclamada para fazer com que o consumidor aceite a proposta de troca do telefone e desista do seu pedido de indenização por dano moral. Nas linha 52-53, o consumidor insere outro tópico de negociação (a garantia) e o tópico de pedido de indenização, que foi tirado de foco, é esquecido e abandonado.

### 5.3.1.

#### A Meta do Encontro como Tópico

A meta-fim do encontro aparece como tópico para definir a audiência no início da sessão ou toda a vez que aparecer algum sinal de inflexibilidade das partes e conseqüente impasse na negociação. Assim, sempre que os mediadores têm oportunidade de definir a audiência de conciliação, eles o fazem enfatizando que é uma ocasião de negociar e conciliar. Uma definição de audiência de conciliação aparece mais freqüentemente no início do encontro (em duas das três audiências analisadas), como no exemplo a seguir:

01 01 *Cristina* (...)conciliadora e mediadora? do juizado. mediadora  
 02           é: um pouco diferente de conciliação, em que a gente  
 03           já vem com um horário estipulado. é:: é correto.  
 04           tivemos sorte que entramos no horário, né?.. então:  
 → 05           mas nós não temos hora para terminar: porque o nosso  
 06           intuito é a gente chegar a um acordo.  
 07 João       Certo  
 08 *Cristina* e das duas partes saírem satisfeitas. então eu  
 09           gostaria que dona Eva começasse nos relatar o que que  
 10           aconteceu?

Nessa audiência sobre a negociação de conta de energia elétrica, a mediadora define a ocasião tendo em vista o objetivo de fazer acordos, não importando o tempo que isso demore. Desse modo, os mediadores tentam enquadrar a situação e criar nos adversários expectativas de negociação favoráveis a uma concordância.

Em outros momentos, o tópico do acordo é inserido em uma tentativa de enquadrar a audiência em direção ao mandato institucional. Um enquadre institucional teria como característica um alinhamento formal de seus participantes, em oposição a um enquadre de conversa cotidiana informal. Esse tipo de estratégia de re-enquadre emerge quando a discussão e a contestação parecem tomar um rumo direto e explícito. A fim de evitar que o evento de audiência de conciliação se transforme em ocasião informal de conflito direto, regido por emoções descontroladas

que não devem surgir em ocasiões formalizadas, o mediador tenta restabelecer um alinhamento formal e institucional entre as adversárias, como no exemplo a seguir:

10 47 Ivone >porque é o seguinte< ela quis jogar em cima da  
 48 gente uma cirurgia... que... é.. tem que fazer::  
 49 [é um proble:::ma!]  
 50 Mariana [não quero jogar ]na:::o!  
 51 Ivone /Então/ ela tem que fazer não tem nada a haver com o  
 52 aparelho.... não foi aparelho que causou:::.... o  
 53 problema dela. é problema de o:::sso que tem de ser  
 54 tira:::do.. então ela queria que a gente assumi:::sse  
 55 essa cirurgi:a.. /nós não podemos assumir/=  
 56 Mariana =não quis  
 57 Rui mas ela não está falando isso  
 11 01 Ivone não, eu estou falando. Quando. tentamos fazer o  
 02 acordo com e:::la,né? Então isso a gente não podi:a..  
 03 o problema do: dentista com ela foi e:sse porque ela  
 04 queria jogar [isso/para ele/]  
 → 05 Rui [>então.Tá< o:::]lha..nós estamos aqui  
 06 em audiência de conciliação..não é?..e::: diz a lei  
 07 nesse momento. que as partes se aproximassem.. para  
 08 que::: houvesse uma solução amigável.... viu?... Vocês  
 09 estão brigadas?  
 10 M.e Iv. Nã:::o.

Nessa audiência sobre a negociação de tratamento odontológico, após a contestação sem mediação pela consumidora (linha 50), o mediador (Rui) define o encontro como uma ocasião institucional e regulada por lei, isto é, nega a possibilidade de conflito pessoal na audiência (linha 05). Nesse encontro, portanto, não é adequado um alinhamento pessoal e emocional das participantes. Esse tipo de alinhamento pessoal é também recusado pelos participantes do encontro ao negarem que estão “brigadas” (linha 10).

Nas audiências de conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo parece ser recorrente que os participantes recusem certo envolvimento pessoal e emocional no conflito. Preferem tratar a situação como ocasião de negociação financeira. Nesse exemplo, o mediador é um advogado e usa de seus conhecimentos jurídicos para redirecionar a audiência, redefinindo-a. Assim, ele tenta coibir manifestações de sentimentos de agressividade e de adversidade durante essa ocasião social.