

## 2.

### PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Nossa análise filia-se a uma linhagem teórica que tem como referentes fundamentais a Sociolingüística Interacional e a Análise da Conversa, de modo mais restrito, a fala-em-interação em contexto institucional, uma variedade de conversa delineada por contextos de fala em locais de trabalho. No que se segue, discutimos os conceitos mais importantes para o nosso trabalho. Dentro dos estudos de fala-em-interação em contexto institucional, destacamos a temática da mediação, relacionando-a com a estrutura da conversa, especialmente nas fases de narração e negociação.

#### 2.1.

##### **Sociolingüística Interacional**

A *Sociolingüística Interacional* é um campo de estudo híbrido, combinando contribuições da Antropologia, da Sociologia e da Lingüística. Segundo Schifffrin (1994), os ‘fundadores’ deste campo foram o antropólogo e lingüista John Gumperz e o sociólogo Erving Goffman.

Gumperz (1982a, 1982b) investigou as formas pelas quais as pessoas compartilham o conhecimento gramatical da linguagem ao contextualizar o que é dito. Todo o seu trabalho é baseado na pressuposição de que o significado, a estrutura e o uso da linguagem são determinados social e culturalmente. A linguagem seria, então, um sistema simbólico, operando em dois níveis. No nível macro-estrutural, elaboram-se as identidades de grupo e as diferenças de *status*. No nível micro,

elaboram-se significados contextualizados. Por meio da linguagem, construímos não somente nossas identidades sociais e culturais, mas também quem somos, de onde falamos, o que queremos comunicar e como o fazemos, habilidades que fazem parte de nossa competência comunicativa. Baseado nesses pressupostos, Gumperz formula conceitos de grande relevância para a análise da linguagem em uso, como *comunidade de fala*, *pistas de contextualização* e *envolvimento conversacional* (Schiffrin, 1994).

Goffman (1967, 1971, 1974, 1980, 1998a, 1998b, 1999), por sua vez, dedicou sua obra a explorar as filigranas da *ordem interacional*. Em sua obra, Goffman investigou detalhadamente os procedimentos e práticas através dos quais os indivíduos organizam e dinamizam seus encontros face a face no mundo cotidiano (Drew e Wootton, 1988). Os conceitos de *face*, *footing* e *enquadre*, formulados inicialmente por Goffman, são fundamentais para a Sociolinguística Interacional (Schiffrin, 1994).

A obra de Gumperz enfatiza como as informações e as interpretações dos contextos são dependentes do entendimento do ouvinte a respeito das intenções do falante e das estratégias discursivas que utilizam. Já a obra de Goffman enfatiza como a organização da vida social oferece contextos nos quais a manipulação do *self* e da comunicação com o outro podem ser entendidas (Schiffrin, 1994). Outros conceitos de Goffman, tais como enquadres e *footings*, bem como as suas considerações sobre alternativas de participação em uma interação, serão de fundamental importância na análise de dados.

### 2.1.1.

#### Modelo de Análise de Enquadres

Utilizaremos os conceitos de *enquadre* e *re-enquadre* de Goffman (1974) para analisar as estratégias de negociação do mediador a fim de conseguir o acordo durante a audiência. Enquadres são “definições de uma situação construídas de acordo com princípios de organização que governam eventos sociais, assim como o nosso envolvimento subjetivo nesses eventos; (...) *‘frame analysis’* é um *slogan* para referir-se ao exame da organização da experiência” (Goffman, 1974, p.10-11). Enquadres envolvem passado e presente, incluindo negociações prévias, trabalho interacional, aspirações correntes e expectativas. Goffman (1974) e Bateson (1998) acentuam a modificação e transformação contínua de enquadres (*frames*).

Para Bateson (1998), os enquadres se processam através de um conjunto de mensagens, metacomunicações e premissas de interação. Bateson (1998) nos lembra que enquadres são dinâmicos, reflexivos e conectados com mensagens implícitas e explícitas. Goffman (1974), por sua vez, focaliza a natureza multidimensional dos enquadres, ancorados seletivamente em diversas chaves interpretativas.

Muitos elementos formam uma situação social, de modo que os indivíduos selecionam alguns como *figura* e outros como *fundo*. A relação entre figura e fundo forma o *enquadre primário* de uma dada situação. Assim, em uma negociação no juizado, cada adversário entra na situação com os seus próprios enquadres ou conjunto de interesses ou aspirações advindos de suas situações de vida. Alcançar um acordo pode requerer a transformação desses enquadres primários. *Re-enquadres* em Goffman (1974) ocorrem através de dois processos: *enquadramento*<sup>1</sup> e *fabricação*. No nível macro, ou nível do contexto social, o enquadramento focaliza dimensões particulares da vida cotidiana, quando eventos passados são recriados em interações

---

<sup>1</sup> Os termos *key* e *keying* são de difícil tradução. Goffman (1974) utiliza uma metáfora musical na qual o termo *keying* pode ser traduzido como modulação ou transformação. Entretanto, adotaremos o termo enquadramento por ser mais comum em português e utilizado em outros trabalhos (Ribeiro e Garcez, 1998; Ribeiro, 2002).

correntes. Um evento enquadrado está ancorado ou enraizado na vida cotidiana. O ancoramento localiza eventos enquadrados em experiências prévias e em enquadres mais profundos de significado.

No nível micro, processos de interação modulam a forma como eventos enquadrados são percebidos. A qualquer momento, múltiplas trajetórias de atividades tomam lugar na interação. Assim, por exemplo, trajetórias de negociação podem incluir certo evento, seu ancoramento em atividades diárias, comunicação dentro de um time, sinais e gestos secretos e complexos interesses de ambos os lados. O enquadre em barganha é multidimensional. Cada lado tenta controlar os enquadres, isto é, moldar a forma como determinadas questões são definidas e quais dimensões devem ser canalizadas para discussão. Se não se obtém sucesso, questões podem ser re-enquadradas, separando ou fechando trajetórias de atividades. Micro processos de interação também podem influenciar enquadres primários, através da imersão de enquadres dentro de outros enquadres. Re-enquadres também ocorrem através de *fabricação*. A fabricação é semelhante ao enquadramento, na medida que (re)formula algumas dimensões da vida cotidiana que sobressaem no enquadre primário. No entanto, a fabricação envolve dissimulação (Dornelles e Garcez, 2001). A trajetória fabricada de uma questão forma um enquadre ostensivo que é meramente um suporte de uma trajetória genuína, mas não verbalizada. Negociadores, por exemplo, podem blefar quando, aparentemente, falam sério (Putnam e Holmer, 1992).

Em uma negociação, o modo como adversários concebem a situação influencia diretamente no processo de barganha e nos seus resultados. A tarefa do mediador em audiências de conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo é tentar re-enquadrar a situação de conflito em situação de negociação de ressarcimento e acordo, isto é, ajudar os adversários a alterar o enquadre primário e re-classificar as suas mensagens, a fim de produzir soluções para alcançarem concordância. As estratégias do mediador consistem, assim, nessa tentativa de re-elaboração da situação.

## 2.1.2.

### Estruturas de Participação, Formatos de Produção e Alinhamentos

A noção de *participação* permite compreender as formas pelas quais os membros de um encontro social agem em situações de fala: como falam, ouvem, gesticulam e se posicionam em uma interação. Segundo Duranti (1997), estudar participação em um encontro significa considerar a fala como ação e os interlocutores como membros de uma comunidade de fala. Tomar a participação como unidade de análise poderia nos ajudar a conectar linguagem com outras dimensões da experiência humana, como, por exemplo, o papel do movimento corporal dos interagentes, os artefatos à volta utilizados pelos falantes e as instituições sociais constituídas por práticas lingüísticas.

As noções de *atividade* e de *eventos de fala* estão conectadas com o conceito de participação, e constituem o ponto de partida para o estudo de interações face-a-face. Segundo Duranti (1997, p. 281), a idéia de atividade como ponto crucial na definição de significado já estava presente em Wittgenstein, na sua metáfora de um *jogo lingüístico*, cujo interesse está em descobrir “o que as pessoas estão fazendo juntas”, ao invés de enfatizar os proferimentos do falante, tal como faz a teoria dos atos de fala. Segundo Levinson (1992, p. 69), um *tipo de atividade* refere-se a qualquer atividade culturalmente reconhecida, seja ou não co-extensiva com um período de discurso. Tipos de atividade são eventos que estabelecem restrições aos participantes e ao cenário, nos quais os membros focais são socialmente construídos, delimitados e definidos por metas. Exemplos típicos são uma aula, uma entrevista de trabalho, um interrogatório, um jogo, uma tarefa em uma oficina de trabalho, uma festa

O conceito de *evento de fala* de Hymes (1974), está conectado ao de atividade, já que deve ser entendido como atividade conduzida por normas de uso da fala, isto é, pela competência social dos falantes. A noção de *evento de fala* se opõe à de *situação de fala*. Os eventos de fala são atividades, ou aspectos de atividades, diretamente governados por regras ou normas para o uso da fala. Em tais atividades, a fala ocupa

um lugar central na definição do que está acontecendo. Na sua ausência, a atividade não tem lugar. A situação de fala, por sua vez, se refere àquelas atividades nas quais a fala tem papel subordinado. Teríamos como exemplos de eventos: entrevistas, conversas telefônicas, piadas e audiências de conciliação, isto é, mediações em contexto jurídico, como no caso em estudo.

Embora a construção de significados como uma ação conjunta e interativa já fosse objeto de investigação na filosofia da linguagem, na antropologia lingüística e nas ciências sociais, Philips (1972; 1998) enfatizou, de modo particular, o papel do ouvinte na co-construção de significados em uma interação face-a-face com um único foco de atenção. Philips (1972, p. 377) introduziu a noção de *estrutura de participação* como uma realização estrutural de um encontro que regula a direção, a conveniência e a distribuição dos direitos de fala em uma interação verbal, formulando quatro estruturas de participação básicas em sala de aula. Essas estruturas seriam: (i) o envolvimento do professor com toda a classe e a seleção de um aluno para falar; (ii) o engajamento do professor com uma parte da classe; (iii) o envolvimento entre professor e um único estudante; e (iv) o trabalho individual dos alunos em suas carteiras. Em estudo posterior, Philips (1998) comparou a organização da conversa em duas culturas bem distintas: a dos anglo-americanos de classe média e a dos índios da reserva de Warm Springs, na região central do estado de Oregon, nos Estados Unidos. A ênfase desse estudo recai sobre o ouvinte. Um dos objetivos de seu trabalho foi verificar como o ouvinte ratificado controlaria os turnos de fala de outros falantes e como ele influenciava a estrutura seqüencial da conversa. Nesse estudo comparativo, Philips demonstrou que as pistas não-verbais, como o direcionamento do olhar, eram de importância fundamental na seleção do ouvinte ratificado como possível falante. A distinção entre *ouvinte ratificado* e *não ratificado* foi formulada por Goffman (1998b), e se refere a interlocutores para quem a palavra está sendo dirigida (ratificados) e para quem a palavra não está sendo dirigida ou não foram selecionados como ouvintes (não-ratificados).

Goffman (1998b), em sua discussão sobre *footing*, faz uma crítica e reinterpretção das noções de falante e ouvinte. O conceito de *footing* se refere à posição ou alinhamento que um indivíduo assume ao proferir determinada expressão

lingüística, e é o que fornece a *clave (key)* através da qual um encontro é enquadrado pelos seus participantes. Goffman (1998b) chama atenção para a inadequação dos termos falante e ouvinte, por serem classificações que se referem somente ao som e às palavras ditas, não levando em conta todo o rico repertório de sinais não verbais importantes como pistas para as interpretações dos interlocutores sobre o que está acontecendo em uma interação. Ao analisar as mudanças de *footing*, Goffman propõe subdivisões mais finas para as posições de falante e ouvinte.

Para a noção de ouvinte, Goffman (1998b), chama a atenção para o *status* oficial ou não de alguém que está ouvindo uma conversa. Assim, ele pode ser um participante ratificado pelo falante, mas não estar prestando atenção à conversa. Por outro lado, pode haver dois tipos de ouvintes não ratificados: aquele que “ouve por acaso” e aquele que “ouve por intromissão”. Entre os participantes oficiais (ou ratificados) de um encontro, há ainda a possibilidade de um ouvinte ser o “endereçado” ou “não-endereçado”, já que o falante pode dirigir a palavra a uma só pessoa ou a várias em uma interação com mais de dois membros.

Goffman (1998b, p.87) subdivide também a categoria de falante em: *animador*, *autor* e *responsável (principal)*. O animador seria somente “a máquina de falar” de um interlocutor, “um corpo envolvido em uma atividade acústica”. O conceito de autor diz respeito a alguém que escolheu as palavras e os sentimentos a serem expressos. Já o responsável seria alguém que assume a posição, opiniões e crenças verbalizadas nas expressões ditas. Não é mais um corpo que emite sons, mas uma pessoa comprometida com algum papel ou identidade social representada e referida pelas palavras emitidas e pelo posto ou categoria assumida.

Segundo Goffman (1998b), a relação entre qualquer membro de uma interação social com uma elocução produzida constitui o seu *status* de participação. A relação de todos os participantes em um encontro social com uma dada elocução pode ser chamada de *estrutura de participação*. Assim, a produção de uma elocução abre várias possibilidades de participação, e não apenas as de ouvinte ou falante.

Além das possibilidades do eu falante aparecer, junto ou separadamente, sob a forma de animador, autor ou responsável, Goffman (1998b) identifica um outro eu, que seria a *figura*. O “eu” figura representa um personagem do discurso e se refere à

distinção entre “eu” e “mim” (*I and Me*) elaborada por Mead (1967). O mim, correspondente ao “eu” figura, é objeto de auto-avaliação de um eu sujeito. De acordo com Strauss (1999, p. 51):

A auto-avaliação conduz a decisões: evitar atos, fazer correções, fazer melhor, arrepender-se, proceder bem. A auto-avaliação cerca-se assim de um halo de pode e não pode, quer e não quer, deve e não deve. O eu como sujeito, ao rever seus mes como objetos, move-se continuamente para um futuro que em parte não foi programado; assim, emergem necessariamente novos Eus e novos Mes, isto é, atos avaliadores e atos avaliados.

Os conceitos de animador, autor, responsável e figura, considerados juntos, podem explicar o *formato de produção* de uma elocução. As atividades discursivas do falante são constituídas pelo conjunto dessas funções, isto é, alguém que “produz o seu próprio texto e se posiciona através dele”. A classificação de ouvinte e falante em um sistema de comunicação esconde a complexidade das posições de participação e do formato de produção de elocuições. A estrutura de participação e o formato de produção fornecem a base estrutural para a análise da mudança de *footing* (Goffman 1998b).

Partindo das distinções de Goffman (1998b), Goodwin (1990, p. 10) reformula a noção de *estrutura de participação*, implicando nela duas ordens distintas de fenômenos. Em primeiro lugar, atividades alinham participantes em direção aos outros de modo específico, definindo diferentes *status de participação* na organização interativa da conversa (ex: a atividade de construir um turno de fala diferencia o falante do ouvinte). Em segundo lugar, além de estarem posicionados face a face por uma atividade, as partes podem ser representadas de algum modo, por exemplo, animadas, como figuras ou como personagens dentro da fala. Os modos pelos quais os participantes se alinham uns em relação com os outros e os modos pelos quais se representam em suas narrativas são interconectados entre si. Estruturas de participação integram participantes, ações e eventos, constituindo assim elementos chave para a elaboração da organização social durante a interação.

Segundo Duranti (1997, p. 313), os diferentes modos de participação, na vida privada, no local de trabalho ou em encontros de serviços, constituem e reproduzem papéis e identidades sociais. É, também, por meio de estruturas de participação



particulares que autoridade, hierarquia e subordinação são constituídas e reproduzidas. Se um ouvinte é ratificado ou não, se uma acusação é aceita ou rejeitada ou se o ponto de vista de alguém é reconhecido depende, em parte, da realização interacional que é possível e das escolhas que são favorecidas por tais realizações. A desmontagem do par falante-ouvinte e sua reconstrução a partir de diferentes tipos de *status* de participação permite a formulação de padrões interacionais que podem ser sistematizados através do repertório lingüístico e das formas de participação, utilizados pelos membros de um encontro. O desafio desse tipo de estudo é encontrar uma unidade de análise que permita fazer conexões entre o micro-nível de interação face a face e o macro-nível de *status* institucionais, papéis e identidades. A vantagem de estudar seqüências discursivas, sob o ponto de vista de estruturas de participação, é o reconhecimento da interação como um esforço cooperativo de um certo número de participantes, entre os quais somente alguns (os ratificados) têm o seu comportamento reconhecido como relevante, mas com a presença de co-autores potenciais em qualquer momento da interação.

As estruturas de participação, segundo Hanks<sup>2</sup> (1990, citado por Duranti, 1997) serviriam como um sinal para os falantes a respeito de qual é a voz que está falando e o ponto de vista que está sendo assumido de momento a momento em uma interação, já que a estrutura de participação muda continuamente em uma interação. Através de mudanças na estrutura de participação e, conseqüentemente, no alinhamento dos participantes, é possível que um participante institucionalizado, como um entrevistador ou um mediador, sustente a posição neutra, requerida por determinado mandato institucional. Conforme Clayman (1992) observou, entrevistadores mudam o *footing* de autor para animador quando o tópico é polêmico; utilizam auto-reparo e evitam afiliação e desfiliação com afirmações relatadas, com a finalidade de conservar a aparência de neutralidade.

Erickson & Shultz (1998, p.144) enfatizam a importância da competência social na mudança de contextos em uma interação e, conseqüentemente, da sua estrutura de participação. A competência social dos atores em saber qual é o contexto presente e

---

<sup>2</sup> . Hanks, W.F. *Referential practice: language and lived space among the Maya*. Chicago: University of Chicago Press, 1990.

quando ele se transforma permite mudanças da estrutura de participação e a redistribuição dos papéis dos participantes em um encontro. Essas estruturas de participação são definidas pelos autores citados como “modos de conduzir ou ser conduzido em uma interação”. Pistas de contextualização, tais como: mudanças de tom e altura de voz, de alteração do código lingüístico, de estilo e de tópico; mudanças no andamento, na organização rítmica da fala, na movimentação corporal, na direção do olhar e na expressão facial, assim como mudanças no número de falantes, constituem um conjunto de elementos verbais e não verbais redundantes que possibilitam a identificação das transformações na estrutura de participação.

### 2.1.3.

#### **Participação, Papéis Sociais e Identidades**

Em algumas tradições de investigação no interior da Sociologia, da Antropologia e da Psicologia Social a noção de *papel social* é central no entendimento da organização social, da distribuição de *status* e da formação do *self*. Entretanto, podemos identificar duas vertentes distintas de teorias de papéis sociais. Na tradição estrutural funcionalista, iniciada com Talcott Parsons e Robert Merton, papéis sociais e expectativas normativas são uma função do sistema social. Papéis são definidos por expectativas mútuas de seus portadores e, assim, institucionalizados em sistemas de papéis e identidades interdependentes. Identidades definidas pelos papéis são interpretadas como relativamente fixas, derivadas da internalização de expectativas por meio da socialização.

Uma segunda tradição sociológica, derivada da obra do filósofo George Herbert Mead e do interacionismo simbólico, desenvolveu uma interpretação substancialmente diferente da noção de papel social. Aqui, papéis sociais não são determinados pelos imperativos sistêmicos da estrutura social, mas estão associados a

processos emergentes na interação. Papéis são essencialmente negociáveis e mutáveis, e são constituídos em contextos de atividade específicos. A ênfase se desloca da “internalização de papéis” (*role taking*) para a “construção de papéis” (*role making*) (Seligman, 1997: 22-23)(Goffman, 1961:85-152). Nessa perspectiva, identidades são vistas como reflexo da atuação de papéis sociais e interacionais (Sarangi & Slembrouck, 1999). Identidade e papéis são, desse modo, categorias dinâmicas e emergentes em situações de interação face a face, de acordo com o alinhamento dos participantes momento a momento (Antaki & Widdicombe, 1998).

Erickson & Shultz (1982, p.17) relacionam, de forma muito clara, as noções de papel social, participação e identidade:

Em termos comunicativos, papel é um conjunto de direitos e obrigações referentes aos modos de agir e de ser tratado por outros, que dizem respeito a uma identidade social particular que um indivíduo ocupa. A performance de uma identidade social pode mudar de momento para momento durante uma interação face-a-face, de modo que os direitos e obrigações de um indivíduo mudam constantemente. A estrutura de participação pode ser pensada como o conjunto completo dos direitos e obrigações comunicativos dos papéis de todos engajados em uma interação.

Assim, quando mudam a performance da identidade social e dos papéis dos participantes em um encontro, mudam também o enquadre da situação e a estrutura de participação, ou seja, o padrão total de modos apropriados de agir pode se transformar a todo o momento. Essa redefinição da identidade social, do papel e da estrutura de participação de momento a momento é um aspecto fundamental da organização cultural e social da produção local de uma interação face-a-face (Erickson e Shultz, 1982, p. 17-18).

Os papéis comunicativos de todos os participantes em um encontro são complementares e recíprocos (Erickson e Shultz, 1982). São complementares não somente devido a sucessividade, sistematicidade e seqüencialidade da conversa, identificadas pelos analistas da conversa (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974), que possibilitam a sua organização em turnos, mas também pela possibilidade de uma ação comunicativa ser completada por outra. Desse modo, os papéis de ouvinte e de falante, bem como o comportamento verbal, são simultaneamente complementares e seqüencialmente recíprocos. Nessa interdependência, o *princípio de cooperação*

*conversacional* (Grice,1982) se faz continuamente necessário entre os parceiros engajados em uma interação.

Para o mediador em uma audiência de conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo, há uma tensão entre os dois papéis sociais que lhe são atribuídos. De um lado, ele deve ser objetivo e imparcial em suas intervenções, tomando um alinhamento de neutralidade. De outro, o seu papel institucional cria expectativas de alinhamento com o consumidor, a fim de defender seus direitos. Esse conflito de papéis é também identificado por Erickson e Shultz (1982, p. 18-19) no papel de conselheiro escolar, que deve ser objetivamente racional e imparcial na tomada de decisões quanto ao futuro escolar do estudante, mas também deve agir como advogado dos interesses do estudante.

## 2.2.

### **Análise da Conversa**

A *análise da conversa* é uma das derivações mais ricas da Sociologia fenomenológica e da Etnometodologia (Heritage, 1984). A expressão foi criada por Harvey Sacks, em meados dos anos 60, que fez dela o principal método de suas pesquisas.

A Etnometodologia consiste em um programa de pesquisa que investiga a constituição social do conhecimento mundano e a emergência de regras práticas tácitas e tipificações para lidar com a complexidade das situações comuns (Garfinkel, 1967; Heritage, 1984). De modo semelhante, a análise da conversa tem como domínio principal a investigação detalhada da conversa cotidiana trivial. Seu objetivo central é descrever os procedimentos e expectativas a partir dos quais os falantes elaboram sua conduta e interpretam a dos outros. Nossa conversa é organizada respeitando uma ordem tácita que não temos necessidade de explicitar durante o seu

decorrer. Entretanto, essa ordem subjacente é percebida e utilizada pelos participantes da atividade comunicativa, sendo indispensável para tornar qualquer comunicação inteligível. Enfim, ao conversar, exercemos uma competência social, esforçando-nos para sermos entendidos e, ao mesmo tempo, interpretando a conduta dos outros (Heritage, 1984, p. 241-44; Marcuschi, 2000).

Heritage (1984, p. 241) argumenta que a análise da conversa é baseada em três pressupostos fundamentais: (i) a interação é estruturalmente organizada; (ii) as contribuições dos participantes da interação são orientadas pelo contexto; (iii) essas propriedades se realizam em cada detalhe da interação, de tal sorte que nenhuma circunstância pode ser posta de lado como se fosse acidental ou irrelevante. No que se segue, discutimos brevemente alguns dos conceitos centrais da Análise da Conversa, como *organização de tomada de turno, par adjacente e pré-seqüência*.

### 2.2.1

#### Organização de Tomada de Turno

Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) formulam um modelo descritivo sobre como os falantes gerenciam a tomada de turnos na conversa cotidiana, que seria a conversa casual na qual o formato e o conteúdo dos turnos são livres na sua variação.

O modelo de tomada de turnos é centrado na idéia de que os turnos da conversa são baseados em um sistema de gerenciamento local, através do qual os turnos são sistematicamente distribuídos entre os falantes. Assim, a conversa teria três características principais: (i). a tomada de turnos ocorre; (ii). cada falante tende a falar na sua vez; (iii). turnos são tomados com um mínimo possível de sobreposições e interrupções.

A tomada de turnos constitui-se de dois componentes, um de construção e outro de distribuição. A unidade de construção de turno consiste em um recorte

situado de fala facilmente reconhecido por membros em interação. A unidade de construção de turno pode ser identificada por duas características básicas: (i). A propriedade de projeção, que seria a capacidade de cada participante, no curso da interação, de identificar o tipo de turno e onde ele acaba; (ii). O lugar de relevância de transição, que torna possível legitimar a transição entre falantes. Um falante pode projetar o fim de uma unidade de construção de turno e, ao mesmo tempo, mostrar entendimento do tipo de mensagem que a unidade representa.

Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) sugerem um conjunto de regras que descreveriam como turnos são alocados em lugares relevantes de transição:

*Regra 1:*

a). Se o falante corrente identificou e selecionou o próximo falante, então esse falante deve tomar o turno naquele lugar;

b). Se não houve nenhuma seleção, qualquer falante pode se auto-selecionar no ponto de relevância transicional;

c). Se não houve seleção de próximo falante, então o falante corrente pode continuar falando em outra unidade de construção de turno.

*Regra 2:*

Qualquer que seja a opção operacionalizada, as regras 1 a-c entram em vigor novamente no próximo lugar relevante de transição (Hutchby e Wooffitt, 1998, p. 49-50; Levinson, 1983, p. 298).

Através desse conjunto de regras pode-se explicar uma vasta gama de práticas de tomada de turnos, envolvendo quaisquer número de participantes, conjuntos de relações, contextos e tópicos. Desse modo, obtém-se regras robustas que revelam um conjunto de práticas normativas através das quais os participantes de uma interação realizam a tomada de turnos ordenadamente. Essas regras, segundo Hutchby e Wooffitt (1998), são descrições de práticas através das quais os participantes exibem uma orientação para a ocasião local da tomada de turnos.

## 2.2.2.

### Par Adjacente

Uma das principais características da conversa é que muitas seqüências discursivas aparecem em pares. Esses pares formam uma seqüência ordenada facilmente reconhecida, pois “dada uma primeira parte, uma segunda é requerida, relevante e esperada” (Levinson, 1983, p 306). Essa propriedade dos pares adjacentes é chamada de *relevância condicional*. Idealmente, esses pares são produzidos seqüencialmente, mas não necessariamente um depois do outro. Entre um par de pergunta e resposta, por exemplo, podem ocorrer seqüências inseridas. A validade da regra não é falseada, dado que, proferida uma primeira parte, uma segunda é esperada, mesmo que adiada por alguns turnos. Os pares adjacentes têm um caráter normativo: a ausência de um cumprimento, por exemplo, dará origem a inferências que tentariam explicar a falta de uma resposta. Os turnos formam importantes unidades de análise da conversa. Segundo Levinson (1983), eles são unidades sintáticas identificadas, sobretudo, pela entonação.

Schegloff e Sacks (1973)<sup>3</sup>, citados em Levinson (1983, p. 303), definem os pares adjacentes como seqüências discursivas que contém as seguintes características: (i). São adjacentes; (ii). São produzidos por diferentes falantes; (iii). São ordenados como primeira e segunda parte; e (iv). São tipificados, de modo que uma primeira parte requer uma segunda parte específica (ofertas requerem aceitações ou rejeições, cumprimentos requerem cumprimentos, etc.).

Uma observação bastante interessante para caracterizar os pares adjacentes diz respeito ao seu significado fundamental para explicitar o entendimento mútuo mostrado na fala. Participantes em interação podem usar o mecanismo dos pares adjacentes, através de troca de turnos, para mostrar como a fala de um está sendo compreendida pelo outro. Assim, a realização de uma ação em um primeiro turno só será definida ou enquadrada perante a realização do segundo turno, de modo que,

---

<sup>3</sup>. Schegloff, E; Sacks, H. Opening up closings. *Semiotica*, v. 7, n. 4, p. 289-327, 1973.

como bem exemplifica Heritage (1984), uma pergunta pode ser um convite ou uma reclamação conforme a interpretação que se oferece na segunda parte do par. Do mesmo modo, reparos e correções em terceira posição mostram o entendimento mútuo e intersubjetivo no gerenciamento da fala-em-interação.

Segundo Hutchby e Wooffitt (1998, p. 43), os pares adjacentes tem uma dimensão normativa, na qual os interlocutores avaliam as ações e motivos dos produtores da primeira parte. A fala-em-interação não consiste somente em troca de turnos, mas na realização conjunta de ações, tornando-se lugar privilegiado para se observar os ‘métodos’ dos atores sociais na construção de um mundo social intersubjetivo.

### **2.2.3.**

#### **Pré-Sequências**

A noção de *pré-sequência*, segundo Levinson (1983, p. 345), é usada com certa ambigüidade na Análise da Conversa, pois se refere, ao mesmo tempo, a certo tipo de turno e a certo tipo de seqüência contendo aquele tipo de turno. Marcuschi (1986, p. 43), entretanto, desconsidera essa ambigüidade, definindo pré-sequências como “unidades cuja motivação é estabelecer a coesão discursiva ou preparar o terreno para outra seqüência ou unidades que contenham uma asserção”. Elas são construídas, então, com o intuito de preceder um tipo de ação em potencial, como convites e pedidos.

As pré-sequências não são simplesmente turnos que antecedem algum outro tipo de turno; elas formam um turno que ocupa um intervalo específico em um tipo especial de seqüência com propriedades distintivas. Levinson (1983, p. 346) caracteriza a estrutura das pré-sequências em quatro turnos ou posições:



T<sub>1</sub>: coloca-se uma questão com a finalidade de checar as pré-condições que prevalecem para chegar à ação pretendida;

T<sub>2</sub>: uma resposta indicando a pré-condição para realização ou não da ação pretendida;

T<sub>3</sub>: a ação propriamente dita;

T<sub>4</sub>: resposta à ação executada em T<sub>3</sub>.

Uma parte fundamental dessa estrutura é a contingência da posição T<sub>3</sub>. Assim, a falta de encorajamento em T<sub>2</sub> pode acarretar que a próxima seqüência seja abortada.

Levinson (1983) chama a atenção para a fragilidade dessa estrutura de quatro turnos, tendo em vista que podem ocorrer seqüências inseridas entre esses turnos. Para resolver essa questão, a distinção feita por Schegloff (1991) entre localização e posição do turno seria bem útil. O turno seria alocado em uma seqüência adjacente a um turno anterior, já a posição seria a resposta a um turno anterior, mas não necessariamente adjacente. Assim, a segunda parte de um par adjacente separado de sua primeira parte, por inserção de duas seqüências, formaria o quarto turno, mas a segunda posição. Desse modo, a estrutura de turnos seria substituída por uma estrutura de posições, não invalidando a noção de pré-seqüências.

### 2.3.

#### **A Fala-em-Interação em Contexto Institucional**

Não há consenso entre os analistas da conversa quanto à validade da distinção entre formas de conversa institucional e cotidiana. Entretanto, 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 (Goffman, 1998a).

O que define a relevância de uma situação 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. Os falantes identificam e se posicionam em um determinado enquadre por meio de *pistas de contextualização* (Gumperz, 1982a), que lhe são sugeridas pelo cenário da ação e pelos outros participantes. Esses conceitos relacionam opções lingüísticas 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 lingüístico 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) e Atkinson e Drew (1979), analisando contextos jurídicos, mostraram 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 e orientação dos participantes ser circunscrita pelo caráter institucional do contexto.

O trabalho de Oliveira e Barbosa (2002), de modo semelhante, analisa em detalhe a singularidade de um contexto de fala institucional e suas diferenças em relação à conversa cotidiana. As autoras, estudando interações telefônicas de *call centers*, caracterizam esse modo de fala como “*scriptado*”, mecânico e resultante de certo gerenciamento da atividade profissional dos atendentes, portanto, como uma forma de interação bem distinta da conversa humana cotidiana.

Contexto e identidade, portanto, são produzidos localmente, desenvolvidos e transformados no momento da interação (Antaki & Widdicombe, 1998). 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.

As audiências de conciliação aqui estudadas envolvem as três ordens de características apontadas por Drew & Heritage (1992) para os contextos institucionais. Em primeiro lugar, há significativas diferenças de objetivos almejados pelos profissionais e pelos leigos, já que a conduta dos mediadores é moldada por restrições profissionais, organizacionais e responsabilidades que podem ser ou não conhecidas pelos participantes leigos. Em segundo lugar, os participantes leigos também têm suas ações inibidas, evitadas ou promovidas de acordo com o objetivo ou função institucional. Em terceiro lugar, as inferências, as implicaturas conversacionais e a troca de turnos são reguladas institucionalmente.

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).

A formulação de um contexto envolve aspectos particulares de um cenário (*setting*) e simultaneamente, ‘coloca entre parênteses’ outros aspectos. Segundo Schegloff (1992), um contexto delimita procedimentos conseqüentes para a fala. A formulação de um cenário (*setting*), capturando características do sistema de troca de turnos de uma interação, definiria 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, onde os participantes se conduzem de acordo com identidades particulares que são definidas pelo sistema legal e indicam a orientação dos participantes para aquele contexto. Algumas das identidades dos participantes de um encontro serão relevantes, e surgirão em procedimentos institucionais conseqüentes para a fala e para a conduta, enquanto outros serão irrelevantes (Schegloff, 1992; Goffman, 1998a).

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” (Hymes, 1974, p. 55). 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.

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. Assim, a improvisação é uma constante na performance das nossas interações face-a-face. Há uma linha geral que coordena a lógica seqüencial 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 seqüências de um encontro, ocorre 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 praticadas em tempo real (Erickson & Shultz, 1982).

A resolução dos participantes sobre como agir em uma audiência de conciliação é, então, um problema prático resolvido a cada momento. Essa questão prática de ações específicas não pode ser resolvida através da aplicação de guias de mediação e recomendações gerais, pois os comportamentos são específicos em termos de circunstâncias de produção local, de modo que situações inesperadas sempre podem acontecer. Enfim, normas culturais e institucionais fornecem uma linha de ação geral e recorrente nas audiências, dentro das quais a improvisação tem, também, seu lugar.

### **2.3.1.**

#### **Os Mandatos Institucionais**

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 (Garcez, 2002a). O mandato institucional define, pelo menos para um dos

participantes, uma meta-fim a ser alcançada no encontro. O mandato institucional dá também a este participante o poder de regular os fluxos de conversa e definir contribuições dos participantes como relevantes ou irrelevantes para o objetivo do encontro.

O Juizado Especial Cível brasileiro compartilha com o sistema de negociação da justiça americana o mesmo mandato institucional de “conseguir resultados”, fazer acordos e descongestionar a Justiça, agilizando os processos. Na justiça americana, há um sistema de negociação de processos criminais entre promotoria e defesa, no qual promotor e advogado de defesa decidem qual a sentença adequada para cada caso. Maynard (1984), estudou esse sistema de negociação sob o ponto de vista discursivo. Seu trabalho 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.

Segundo Maynard (1984), a maioria dos casos criminais de pequenos delitos nos Estados Unidos são resolvidos através de arranjos informais, resultantes de negociação entre promotoria e defesa. Maynard (1984) analisa as habilidades, procedimentos e rotinas envolvidos no sistema de negociação denominado *plea bargaining*, utilizando gravações de negociações de casos reais em fita cassete, coletadas em uma corte judicial da Califórnia. 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. Embora a ênfase seja na micro-análise do discurso de negociação, contextos mais amplos também são considerados, incluindo a corte judicial, o processo criminal e as atividades decisórias dos profissionais da justiça que se interpenetram nos contextos locais.

O objetivo de Maynard (1984, p.12-13) não é, entretanto, fazer uma avaliação do funcionamento da justiça americana, mas encontrar o “mandato institucional” que rege as atividades de negociação na corte judicial. A tarefa central da barganha da justiça americana, bem como do juizado de relações de consumo, é atingir um resultado mutuamente aceitável. No entanto, na *plea bargaining*, embora haja cooperação entre defesa e promotoria a fim de se conseguir resultados, há posições

assumidamente opostas de defesa e de acusação. Já o juizado é constituído por um encontro entre três partes, no qual existe uma idealização de posicionamento neutro por parte do mediador, que tem como linha condutora de seu discurso o alcance de acordo entre os adversários. Apesar de haver posições opostas bem definidas, a discussão que ocorre na barganha americana é um procedimento de rotina e não há ofensas, ao contrário do sistema de negociação da audiência de conciliação do juizado, onde eventualmente ocorrem ofensas e a atribuição de culpa é comum.

Através da Análise da fala-em-interação em ambiente institucional, Maynard (1984) descreve uma organização social que ordena as práticas de barganha judicial, composta de dois movimentos: uma proposta de negociação (ou uma posição relatada) e a sua réplica. No primeiro, um participante exhibe a sua posição, e, no segundo (a réplica), o outro participante define o seu alinhamento (ou não) com a proposta. Se o alinhamento não acontece, justificativas devem ser oferecidas. Outra proposta será feita e, assim, sucessivamente, tendo como prioridade conseguir o acordo. Propostas e relatos são as duas formas pelas quais os negociadores mostram suas posições sobre qual o curso de ação deveria ser tomado em um caso criminal. A partir de uma proposta, emergem as seguintes opções:

- (i). A segunda parte se alinha com a proposta da primeira;
- (ii). A segunda parte propõe uma nova posição, que pode ser aceita pela primeira parte;
- (iii). As duas partes se alinham em uma posição intermediária;
- (iv). As duas partes não entram em acordo, e o processo é dirigido para julgamento;
- (v). Uma das partes demanda outras provas para tomar a decisão, e as duas partes resolvem dar continuidade à negociação em uma sessão futura.

No sistema de negociação da justiça criminal americana, bem como na mediação do Juizado Especial Cível analisado, “resultados devem ser produzidos”, moldando os padrões de fala que surgem nesses dois tipos de interação judicial. O objetivo do Juizado Especial Cível também é a obtenção de acordo por meio de negociação entre as partes, induzida por um mediador. A análise da fala-em-interação de negociação judicial permite estudar, nesses casos, as práticas linguísticas

envolvidas nesse evento cerimonial, onde a justiça se processa rotineiramente por meio de linguagem escrita e oral. A transcrição da conversa de negociações mediadas permite, tal como no estudo da organização da barganha em Maynard, a investigação das práticas concretas de fala dos participantes na interação judicial.

A negociação na audiência de conciliação do juizado é diferente da barganha judicial americana em dois aspectos cruciais:

(i). os participantes são as próprias partes interessadas diretamente na questão em disputa;

(ii). há intervenção de uma terceira parte na negociação.

A organização interacional da mediação poderia ser dividida em dois movimentos, com seqüências inseridas de monitoramento, produzidas pelo mediador. O primeiro movimento consiste em uma seqüência narrativa feita pelo reclamante a respeito da questão em disputa, precedida de um pedido de relato pelo mediador. O segundo movimento é composto pela réplica do reclamado, que, conforme pedido do mediador, seria uma proposta de ressarcimento ao consumidor, a fim de que tenha início a negociação e seja firmado o acordo. Como é previsível, devido ao caráter do discurso judicial, que consiste em versões diversas sobre o mesmo fato, esse segundo movimento nem sempre resulta em uma proposta, mas é acompanhado por justificativas e uma nova narrativa dos acontecimentos.

O curso possível de ações na fase de negociação no juizado brasileiro é bastante semelhante às opções de ação na barganha judicial americana, de modo que teríamos as seguintes opções:

(i). O reclamante faz uma proposta que o reclamado aceita;

(ii). O reclamante faz uma proposta que o reclamado não aceita;

(iii). O reclamado faz uma nova proposta que o reclamante aceita;

(iv). O reclamado faz uma proposta que o reclamante recusa;

(v). Marca-se outra audiência de conciliação para dar continuidade à negociação;

(vi). Direciona-se o processo para julgamento, perante a impossibilidade de acordo.



É interessante notar que as opções (iii) e (v) são as mais frequentes. Não observamos nenhum caso no qual o consumidor recusasse uma proposta que lhe fosse feita (iv). Frequentemente (em metade das audiências observadas), o reclamado não faz qualquer proposta de ressarcimento, logo, nenhum acordo é possível e a audiência resulta em um impasse. Parece, pois, que o sistema judiciário não representa um constrangimento suficiente para obrigar os reclamados a levarem uma proposta de compensação de prejuízo ao consumidor. Por essa razão, pode-se notar que o ideário profissional da promotoria e da defesa americanas de “maximizar produção e reduzir trabalho” (Maynard 1984, p.12), nem sempre se aplica na negociação do juizado brasileiro, por não ser compartilhado por todos os integrantes da audiência, sendo a máxima de ação apenas do mediador.

A sistematicidade de troca de turnos e de conduta dos participantes, resultantes de um direcionamento para um determinado mandato institucional reduz a gama de opções e de oportunidades de ação, quando comparadas com a estrutura da fala na vida cotidiana, bem como envolve especialização em funções institucionais de acordo com as atividades a serem executadas. Essas variações institucionais estão associadas a diferentes estruturas de participação e formatos de produção, que, por sua vez, se referem a direitos, obrigações e diferentes alinhamentos e padrões de oportunidade de iniciar e sancionar atividades interacionais, conforme poderá ser verificado na atividade de mediação do juizado.

## 2.4.

### **A Mediação na Interação**

A mediação no Juizado Especial de Relações de Consumo constitui-se em uma forma de *encontro orquestrado*. A orquestração, segundo Greatbatch e Dingwall (1989), é o meio pelo qual a troca de turnos é ordenada em encontros de múltiplas

partes. A interação diádica, que tem constituído o foco da Análise da Conversa, é organizada através de uma série de convenções de tomada de turnos de fala, predominando a regra de “fala um de cada vez”, por meio de pares adjacentes. Entretanto, essa regulamentação consensual e informal sofre alterações à medida que aumenta o número de participantes e a interação se torna mais orientada para determinado fim, como é o caso da fala-em-interação na corte judicial (Atkinson e Drew, 1979). Diante de um número maior de participantes, a regulamentação da fala supõe uma coordenação da participação dos falantes para manter o foco dos participantes no objetivo do encontro. Atkinson e Drew (1979) identificam as audiências judiciais como uma forma de turnos pré-alocados. O encontro orquestrado, por outro lado, não é baseado em regras formais de interação, mas na identificação de um participante com um papel especial na interação, o de gerenciador, coordenador ou orquestrador. Desse modo, podemos identificar vários tipos de encontros orquestrados com diferentes características, como por exemplo, a interação em sala de aula, a mesa redonda em encontros acadêmicos, as entrevistas em *talk shows* e a mediação no Juizado Especial de Relações de Consumo. O que vai distinguir esses encontros orquestrados uns dos outros é a rotina de atividades gerenciadas em cada um deles e os seus diferentes objetivos.

A mediação tem como principal característica o objetivo de resolução de conflitos. Esse tipo de encontro seria, portanto, uma negociação intermediada por uma terceira parte para que adversários consigam resolver o problema que os levou a procura de auxílio. Negociação e mediação são constituídas por procedimentos para solucionar divergências, envolvendo discussão entre as partes a fim de que consigam um acordo. Na negociação, há um mínimo de duas partes, já a mediação envolve uma terceira parte sem interesse no objeto de conflito. Essa terceira parte assiste e coordena as outras duas adversárias na negociação de divergências.

Além da negociação e da mediação, segundo Carnevale e Pruitt (1992), há mais outros dois modos de resolução de conflito: a luta e o arbitramento. A luta pode tomar forma de combate físico, combate por palavras, debate político, entre outras formas de conflito explícito. A luta pode culminar, às vezes, em acordo, através de acomodação das partes sem negociação explícita, o que Schelling (1976) chama de

“barganha tácita”. O arbitramento, por outro lado, implica na tomada de decisão por uma terceira parte. A negociação, incluindo a mediação, seria o processo de resolução de conflito mais vantajoso e de menor custo, já que a solução para a controvérsia seria um acordo mutuamente aceitável, o que não necessariamente acontece nos processos de arbitramento e no conflito explícito. Entretanto, apesar de negociar ser mais vantajoso na resolução de conflitos, não é o processo mais procurado ou “mais popular”, utilizando os termos de Carnevale e Pruitt (1992). Isso se daria devido ao fato da comunicação ser mais difícil e a confiança muito baixa entre partes em atrito. Tais dificuldades de negociar poderiam ser facilitadas por uma terceira parte. Entre os procedimentos mais bem sucedidos com os quais os mediadores podem contar para solucionar conflitos, Carnevale e Pruitt (1992) citam: (i) promover o encontro entre partes que não se encontrariam espontaneamente para negociar; (ii) interpretar proferimentos de uma parte que não tenham sido entendidos pela outra, (iii) encorajar a confiança entre as partes; (iv) permitir que as concessões sejam feitas ao mediador e não à parte adversária e (v) relembrar às partes sobre a desvantagem do arbitramento, como o fato do juiz tomar decisões que não sejam mutuamente satisfatórias.

A tarefa da mediação seria enfatizar a cooperação e o compromisso e tirar de foco o antagonismo da disputa, que tende a exacerbar o litígio. Segundo Garcia (1997, 2000) a mediação tenta fortalecer os adversários para que eles se representem na negociação, limitando, assim, a autoridade do mediador, que deve estar comprometido com o seu ideal institucional de “neutralidade”. Desse modo, os procedimentos de um mediador dão oportunidade às partes de ouvir uma a outra e tentar entender as posições opostas, reduzindo o antagonismo e promovendo a reconciliação.

Jones (1994, p. 28-29) observa que o contexto das situações de conflito típico, em que se utiliza a mediação, é constituído por relações de interdependência entre as partes na coordenação de ações, negociação de entendimentos e distribuição de recursos. Conflitos interpessoais, de família ou de vizinhança envolvem um conteúdo relacional denso, para o qual outros mecanismos de resolução de conflito são pouco sensíveis. A flexibilidade de procedimentos da mediação, ao contrário, permite a consideração do contexto relacional. Dessa forma, há uma tendência na mediação

para a transformação dos modos de comunicação interpessoal no sentido de modalidades mais informais.

Jones (1994) sugere uma interpretação dialética dos processos de mediação centrada nos conceitos de transformação e de contradição. Em analogia com Goffman (1974), segundo o qual múltiplas laminações ou enquadres são possíveis, Jones (1994) observa que, dado um número potencial de tensões em um conflito, há a necessidade de identificar as contradições primárias, ou o enquadre primário para se verificar como essas tensões se relacionam com outras secundárias. Ela identifica algumas contradições básicas no processo de mediação:

- (i). Revelação/ocultamento: a informação (a principal ‘moeda’) é de grande valor na negociação.
- (ii). Autonomia/dependência: os adversários devem trabalhar juntos para terem o problema que os conecta resolvido.
- (iii). Cooperação/competição: apesar do conflito interacional, os adversários precisam confiar um no outro, prever comportamentos e estarem disponíveis a mudanças a fim de que processos inovadores e bons resultados sejam criados.
- (iv). Imparcialidade/favoritismo: esse dilema, que envolve o papel do mediador, coloca em questão a possibilidade de agência neutra em uma mediação, já que influenciar qualquer parte para ceder em suas preferências pode favorecer a outra, ameaçando o ideário institucional de neutralidade.

Baxter (1990)<sup>4</sup>, citado em Jones (1994, p. 43), identificou quatro estratégias para gerenciar contradições em mediação, seriam elas:

- (i). *Seleção*: consiste na ênfase de um pólo como dominante, como, por exemplo, enfatizar a autonomia dos adversários, ao invés da interdependência;
- (ii). *Separação*: consiste na separação de tópicos que devem ser gerenciados estrategicamente.

---

<sup>4</sup>. Baxter, L.A. Dialectical contradictions in relationship development. *Journal of social and Personal Relationships*, v. 7, p. 69-88, 1990.

(iii). *Neutralização*: consiste na utilização de métodos como digressão do tópico de confronto ou uso de mensagens indiretas ou ambíguas.

(iv). *Reenquadre*: requer uma transformação perceptual sobre a origem da contradição para que surja um novo entendimento do contexto social.

Greatbatch e Dingwall (1994) lembram que um dos princípios da mediação deve ser o equilíbrio, ou a síntese de concordâncias e desavenças em uma sessão vista como um processo de busca por resolução. Onde há só concordância a mediação é irrelevante e se não houver nenhum ponto de acordo, o encontro não se constitui em um enquadre de mediação e sim em conflito somente.

#### 2.4.1.

#### **Mediação e Conflito**

A interação institucional no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo caracteriza-se por um “desequilíbrio ritual”, que conta com o aparato legal para instituir um processo corretivo no qual o ofensor tentaria se redimir (Goffman 1971, 1980). Fazem parte dessa interação, um ofendido, o consumidor, reclamante ou autor do processo jurídico e o mediador, que se sente lesado nos seus direitos, e, um ofensor, o reclamado e parte ré no processo. Trata-se de um diálogo assimétrico, já que um dos participantes, o mediador, tem o direito de orientar, dirigir, concluir a conversa e, sobretudo, pressionar o ouvinte a praticar determinada ação. A interação do juizado é caracterizada, assim, por um enquadre de conflito, e a mediação significaria uma tentativa de re-enquadre da situação.

A mediação seria um mecanismo com o objetivo de se resolver conflitos por meio de realização de estratégias comunicativas, conforme afirmam Folger e Jones (1994), já que comportamentos verbais e não-verbais podem criar, refletir e remediar conflitos. Essa perspectiva comunicativa problematiza as definições correntes de

mediação, analisando seu emprego em múltiplos contextos sociais, como uma atividade praticada por uma gama de pessoas com experiências diversas.

A literatura prescritiva sobre mediação (Lincoln, 2001) procura delinear o conjunto de técnicas e habilidades que devem ter um mediador “ideal”. A explicação pessoal ou narrativa pelos adversários sobre a questão em conflito deve ser direcionada, mas os mediadores devem permanecer neutros. Eles não devem tomar parte ou demonstrar algum tipo de opinião sobre a questão, responder questões para qualquer um dos participantes ou dizer-lhes o que fazer. Projetar culpa pela situação, dar conselhos ou procurar testemunhas que confirmem eventos nunca deve ocorrer durante sessões mediadas. Lincoln (2001) sugere que o mediador deve tentar construir um relacionamento de confiança com os adversários e conservar uma linguagem corporal relaxada, mantendo sempre contato com o olhar dos participantes, reconhecer a questão, ouvir mais do que falar, responder aos sentimentos e comportamentos dos participantes de modo efetivo e sem compromisso. Se emoções fortes ou medo de retaliação por uma das partes prevalecer na sessão de mediação, uma sessão de intervalo seria indicada. Após a sessão de mediação é aconselhável que o mediador pergunte aos adversários se o acordo funcionou para resolver a questão satisfatoriamente. Desse modo, tanto habilidades de ouvir, como de comunicar, são necessárias para dissuadir conflitos. Procurar por informação adicional através de perguntas abertas também faz parte do processo e direciona para o esclarecimento de questões diretamente relacionadas com o conflito.

Folger e Bush (1994), entretanto, mostraram que análises recentes do processo de disputa na justiça americana enfatizaram que adversários e a terceira parte mudam suas posições durante o curso da mediação. A análise dos movimentos da terceira parte demonstra que, na prática, não há uma linha clara entre adjudicação e mediação. Terceiras partes com mandatos de julgamento, como os juízes, intervêm de modo típico a mediadores. Segundo Folger e Bush (1994, p. 4),

Às vezes, mediadores e arbitradores agem de modo similar quando intervêm em disputas. Terceiras partes com mandatos de adjudicação intervêm de modo semelhante ao dos mediadores. Juízes freqüentemente negociam, encorajam compromissos e envolvem as partes ao criar opções de acordo. Inversamente, mediadores em disputas de trabalho, divórcio e vizinhança freqüentemente agem de modo adjudicativo, fazendo julgamentos

implícitos ou explícitos acerca de como as questões devem ser enquadradas, que termos de acordo são preferíveis e que interesses devem ser atendidos.

Vários modelos sugerem que as estratégias dos mediadores são contingentes e influenciadas pelo valor que as partes atribuem à sua posição, pela presença/ ausência de suposições compartilhadas, pela necessidade de proteção de alguma das partes, pela complexidade do caso e pela presença de atitudes defensivas ou hostis das partes. De outro modo, os movimentos da mediação também podem moldar o desdobramento do conflito.

A mediação é, então, um processo que não tem forma fixa, mas é constituído por uma série de movimentos realizados por mediadores e adversários. Os resultados podem ser, então, potencialmente vulneráveis às preferências e preconceitos do mediador. A ritualização e formalização de procedimentos estruturais procuram contornar a maleabilidade do processo e evitar possibilidades de arbítrio da terceira parte.

Folger e Bush (1994, p. 07) se propõem a mostrar como o discurso sobre mediação é conectado a uma certa orientação ideológica sobre a natureza do mundo social, sua estrutura e processos. Examinando as conexões entre conflito, discurso e ideologia, eles observam que a prática de mediação é orientada para a resolução de problemas, e dirigida pela ideologia do individualismo. Na nossa sociedade, o conflito seria visto como “manifestação de um problema que necessita de resolução integrativa e colaborativa”. A resposta ideal para o conflito seria encontrar soluções que maximizassem a satisfação de todas as partes envolvidas na disputa. A mediação agiria de modo consistente com essa orientação para o conflito: ouvindo as histórias dos adversários e procurando uma definição para o problema, abandonando questões relacionais que dependem da confiança, já perdida, e, focalizando questões que podem ser examinadas dentro do enquadre de solução de problema. Desse modo, os autores consideram que a mediação ignora valores como justiça e igualdade. Ao encarar o seu mandato primário de resolução de problemas, o mediador pode produzir tratamento desigual e resultados injustos.

## 2.4.2

### Tipos de Mediação e de Mediadores

Donuhue e Bresnahan (1994) apresentaram uma classificação de mediação e de mediadores ao explorar o papel das diferenças culturais no gerenciamento de conflitos entre membros de grupos minoritários e minorias étnicas nos Estados Unidos. Esses pesquisadores examinaram as implicações da presença de diferenças culturais no envolvimento do mediador. A partir das variáveis: *distância de poder*, *aversão à incerteza*, *individualismo* e *masculinidade*, formuladas por Hofstede (1989), Donuhue e Bresnahan (1994, p. 149-154) identificam quatro tipos de mediadores: *controlador*, *intervencionista*, *controlador de disputa* e *conciliador relacional*.

O *mediador controlador* tende a se tornar árbitro se acreditar que as partes não conseguirão o acordo. Este modelo é dominante em contextos de mediação sem vinculação com o sistema judiciário. Os autores sugerem que nesse modelo as partes se comunicam de modo mais responsável por saber que as suas contribuições estão sendo avaliadas para um possível arbitramento. Esse tipo de mediação não se aplica aos nossos dados, já que o conciliador das audiências de Conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo não dispõe de poder de arbitramento.

O *mediador intervencionista* também enfatiza um papel de poder para o mediador. Este modelo de mediação, presente principalmente nas disputas de divórcio e custódia de filhos, assume responsabilidade pelos interesses das partes não representadas no conflito, como é o caso das crianças. Ele avalia as opções dos adversários, cria opções apropriadas e encaminha as partes para uma direção adequada. Esse modelo tem se mostrado eficiente pelo alto grau de controle do mediador, que evita discussões improdutivas. Apesar dessa orientação estar baseada em grande diferença de poder, o mediador não pode agir paternalisticamente com respeito ao controle do resultado. Assim, os adversários esperam que o mediador gere



a maioria das opções para resolver a disputa e o encorajam a selecionar opções que criem o entendimento.

O *mediador controlador de disputa* tenta facilitar um acordo entre os adversários, mas não tem poder de arbitramento e nem tenta proteger alguém que seria afetado com o resultado da mediação. Esse tipo de mediador simplesmente ajuda as partes a chegar a um acordo que elas considerem apropriado. Esse modelo é utilizado frequentemente em disputa de vizinhos, em que outras partes não são afetadas pela decisão. O mediador se envolve apenas no ponto em disputa, evitando problemas relacionais adicionais que possam emergir durante a disputa. É um modelo de controle de disputa mais neutro no que diz respeito à diferença de poder. Devido ao fato dos mediadores estarem menos focalizados na qualidade dos resultados, eles comunicam menor distância de poder.

O *mediador conciliador relacional* focaliza menos tarefas específicas e mais problemas relacionais, como confiança, controle e afiliação. Geralmente os mediadores utilizam esse modelo como suporte ou como passo preliminar a outros modelos de mediação, pois, muitas vezes, a discussão legal é dificultada pela precariedade do relacionamento e pela falta de confiança entre os adversários. Segundo Donuhue e Bresnahan (1994), esse tipo de mediação parece uma sessão terapêutica, de modo que as partes falam abertamente em um processo pouco estruturado, cuja ênfase são os problemas relacionais que eles enfrentam. Esse modelo parece ser mais comum em sessões de divórcio onde a falta de cooperação é bem comum. Nesses casos, o conciliador relacional procura uma comunicação aberta entre as partes para explorar problemas relacionais e colocá-los de lado para que questões legais sejam discutidas. Esse tipo de interventor exerce pequeno controle de resultado e, em consequência, é difícil evitar o conflito. Entretanto, o objetivo é mudar o comportamento relacional dos adversários.

Apesar das sessões de conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo serem, muitas delas, guiadas por psicólogos, as questões em disputa e o tempo disponível raramente dão margem a preocupações relacionais. Apenas quando há muita dificuldade de entendimento, os mediadores apelam para perguntas que envolvem problemas relacionais, mas o enquadre de sessão terapêutica é negado

pelos adversários, que geralmente afirmam não ter nenhum problema de ordem pessoal ou relacional. Na tipologia de Donuhue e Bresnahan (1994), os mediadores intervencionistas e os controladores de disputa são os tipos mais próximos dos conciliadores das audiências de Conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo.

Karabayya e Brett (1994, p. 175-177) também elaboraram uma tipologia de mediadores, partindo de uma distinção entre *profissionais* e *gerenciadores de conflito*. Como exemplo de profissionais que praticam resolução de disputas, eles citam os árbitros e juízes, e como gerenciadores teríamos os mediadores em conflitos comunitários ou em qualquer outra situação onde uma terceira parte se oferece como mediador. Interventores profissionais têm, geralmente, papéis explícitos que definem claramente os limites de sua autoridade. Gerenciadores, por outro lado, não são dotados de autoridade institucional para intervir e por isso devem escolher cuidadosamente quando e como fazer intervenções. Profissionais em mediação são convidados a intermediar disputas; já os gerenciadores de conflito podem oferecer ajuda para resolver o conflito. Além disso, os gerenciadores não são necessariamente neutros, podem ter relações sociais ou poder hierárquico superior aos adversários, portanto, podem ter interesse sobre os resultados da disputa. Já o mediador profissional não pode ter nenhum tipo de relacionamento anterior à sessão com os adversários de uma disputa, havendo expectativas de que ele seja uma terceira parte neutra e sem nenhum tipo de interesse sobre os resultados. Considerando essas distinções, podemos caracterizar os mediadores das audiências de conciliação em estudo como profissionais, já que estão em um ambiente institucional.

Karabayya e Brett (1994) identificam cinco papéis, ou padrões de comportamento, possíveis de serem assumidos para uma terceira parte interventora (profissional ou gerenciador): *autocrata*, *árbitro*, *mediador*, *motivador* e *reestruturador*.

O *autocrata*, ou “inquisidor”, detém controle sobre o processo e sobre a decisão, incluindo a apresentação e interpretação de informações relevantes à disputa. O *árbitro* controla a decisão, mas não a apresentação e a interpretação das informações relevantes à disputa. Ele regula as normas de apresentação, não intervém

no relato. O *mediador*, não toma decisões de resolução da disputa, mas pode exercer considerável influência sobre o processo. Eles podem definir e monitorar a obediência a regras de apresentação de informações relevantes, assim como dirigir questões aos disputantes. O *motivador* oferece incentivos positivos e negativos para que as partes aceitem uma resolução. Por fim, o *reestruturador*. Ele tem a tarefa de promover arranjos para que os adversários sejam restituídos e não tenham de interagir futuramente. Seria o término da disputa sem propriamente resolvê-la.

O comportamento do conciliador nas audiências do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo representa uma combinação desses papéis de padrões de comportamento. Segundo Karambayya e Brett (1994), um interventor pode agir dentro de um padrão e mudar para outro, ou mesmo utilizar simultaneamente uma combinação de padrões de comportamento. Esses papéis devem espelhar os processos interpretativos que estão em andamento durante a resolução da disputa. No caso de nossos dados, particularmente, sugerimos que esses padrões de comportamento do mediador se transformam sempre em direção ao mandato institucional do encontro, que seria conseguir o acordo entre os adversários.

## 2.5.

### **Mediação e Narrativa**

Sob o ponto de vista da Sociolinguística Interacional, as histórias que contamos são co-construções da nossa identidade, que dão significado ao mundo que nos cerca (Bastos, 2004). Labov e Waletzky (1967) deram início ao estudo da narrativa dentro do campo de pesquisa da Sociolinguística Variacionista, por considerar a coleta de histórias um bom método para se obter gravações de fala espontânea. A partir daí, passaram a estudar a estrutura das narrativas orais em entrevistas.

Segundo Labov (1982, p. 224-226), a narrativa seria uma seqüência de duas ou mais orações em uma junção temporal, através da qual poderíamos “recapitular e transformar experiências passadas”. Além disso, uma narrativa deve ter um “ponto”, isto é, um motivo pelo qual é contada, conectado ao tópico da conversa. A narrativa também deve ser “contável”, ou seja, fazer referência a algo extraordinário. Outra característica importante das narrativas que, segundo Bastos (2004), não foi identificada nos primeiros trabalhos de Labov, seria a credibilidade. Conforme Labov (1982), um evento contável é, definitivamente, incomum. Entretanto, deve ter um mínimo de verossimilhança para que tenha credibilidade. Embora a reportabilidade seja importante para o sucesso de uma narrativa, a credibilidade faz com que ela seja aceita, e não considerada apenas como uma mentira.

Para Labov e Waletzky (1967), a estrutura narrativa é constituída de elementos obrigatórios e opcionais. Uma pessoa, ao contar uma história, faz um *resumo* inicial e começa uma sessão de *orientação*, na qual tempo, lugar, circunstâncias e personagens são contextualizados. Após o resumo e orientação, que podem ou não aparecer em uma narrativa, surge a seqüência da *ação complicadora*. Esse seria o elemento básico de uma narrativa, constituindo-se de eventos temporalmente ordenados. A finalização de uma série de eventos seria a *resolução*. Uma narrativa pode conter, ainda, a *avaliação*, externa ou encaixada. De acordo com Bastos (2004), a avaliação externa é composta por algum comentário avaliativo sobre o fato narrado que suspende o fluxo da narrativa. Já a avaliação encaixada consiste no uso de recursos discursivos para intensificar os enunciados, expressando medo, tristeza ou alegria, assim como avaliação dos eventos ocorridos. Enfim, com a *coda* o narrador marca o fim da narrativa. Esses seriam, então, os elementos estruturais formulados por Labov e Waletzky (1967). Sacks (1968)<sup>5</sup>, citado em Bastos (2004), introduz também o elemento *prefácio*, que anunciaria a produção de uma seqüência de fala mais longa.

---

<sup>5</sup> SACKS, Harvey, Lecture 1. Second stories; ‘Mm hm;’ Story prefáces; ‘Local news;’. Tellability. In *Lectures on conversation, volume I*. Oxford, Basil Blackwell, [1968]1992  
 SACKS, Harvey, Lecture 2. Features of a recognizable ‘story;’ Story prefáces; Sequential locator terms; Lawful interruption. In *Lectures on conversation, volume I*. Oxford, Basil Blackwell, [1968]1992

A maioria das pesquisas sobre narrativa utiliza material de narrativas pessoais, observando, por exemplo, como as pessoas constroem a própria identidade. Mas alguns autores (Cook-Gumperz e Gumperz, 1997; Linde, 2003) têm analisado o uso de narrativas em contextos institucionais. Linde (2003, p. 518) identifica duas abordagens distintas no estudo de narrativas em instituições. A primeira investiga o modo pelo qual as narrativas são usadas no interior do trabalho diário das instituições, como em situações legais ou na análise de interações entre médicos e pacientes. A segunda abordagem analisa os modos pelos quais uma instituição usa narrativas para criar e reproduzir sua identidade pela criação e manutenção de uma memória institucional.

Cobb (1994) e Cobb e Rifkin (1991) têm estudado o uso de narrativas em contextos de mediação. A mediação, na definição de Cobb (1994), seria um processo de “contar histórias” pelos adversários. A narrativa é uma ação discursiva central para se alcançar os objetivos éticos e pragmáticos da mediação.

Segundo Cobb (1994), a literatura sobre narrativas se divide em abordagens estruturalistas e pós-estruturalistas. Na abordagem estruturalista, a narrativa é estudada como estrutura autônoma de contextos sociais, políticos e interativos. Já o pós-estruturalismo examina o contar histórias como uma prática, focalizando os desdobramentos da narrativa em interação e a prática do relato como um processo.

A perspectiva pós-estrutural, para Cobb (1994), deve ser preferida no estudo da narrativa em mediações por duas razões: (i) A distinção estrutural entre história factual e discurso não é compatível com a ideologia da mediação, cujo foco não é a representação acurada de eventos reais, mas as diferenças e semelhanças nas formas de representação, pois a mediação presume que não há uma única história real e verdadeira; (ii) Abordagens pós-estruturalistas da narrativa permitem o exame da prática do relato na construção reflexiva do contexto no qual as histórias são contadas.

A perspectiva pós-estrutural focaliza a mediação como um todo, incluindo o mediador como co-participante na construção da narrativa e na transformação do conflito. Entender a construção narrativa requer, então, a ênfase na sua transformação, pois o desdobramento da história depende do processo do relato, já

que, à medida que uma história se torna dominante, outras podem ser marginalizadas (Cobb e Rifkin, 1991; Cobb, 1994).

Cobb (1994, p. 49) identifica três características da narrativa pertinentes à análise da mediação: *coerência*, *fechamento* e *interdependência*. Histórias de conflitos constroem ligações lógicas e causais entre atores, ações e resultados, atribuindo-lhes responsabilidades.

A *coerência* de uma narrativa de conflito se refere à unidade entre estes elementos, bem como com relação a outras narrativas. Os componentes da narrativa seriam: (i) o *enredo*, ou seqüências de eventos ordenados por lógica causal; (ii) *papéis* e *temas* (ou valores). No interior da narrativa, cada um desses elementos ajuda a construir o significado das outras partes. Assim, a seqüência de ações, antecipadas ou não antecipadas, contribui para a constituição de papéis de vilão e de vítima, bem como o sistema de valores que é usado para interpretar as ações. A coerência entre narrativas é função da relação entre parte e todo de uma narrativa em meio a múltiplas narrativas. Essa relação parte/todo é constituída no interior do sistema narrativo de um falante e entre sistemas narrativos de vários falantes. Assim, cada sistema narrativo de um falante é uma rede de narrativas: histórias pessoais, familiares, culturais (Cobb, 1994, p. 53).

Narrativas são embebidas em uma estrutura hierárquica de significado que provê contexto para a construção da história. Assim, a história de conflito que é desenvolvida durante a mediação constrói e consolida as relações entre parte e todo em uma linha de enredo em relação a outras narrativas similares. Nas audiências mediadas, as narrativas são modificadas, desenvolvidas e contestadas à medida que os adversários elaboram as suas histórias de conflito (Cobb, 1994, Cobb e Rifkin, 1991).

A consolidação do significado de uma narrativa nunca é completo. Segundo Cobb (1994, p. 54), o grau de coerência é uma função da ‘completude’ (*closeness*) narrativa. Essa característica é responsável por uma estrutura mais ou menos rígida das narrativas em mediação. As histórias de conflito são rígidas porque elas tendem a se auto perpetuar, são fechadas. Na interação, as interpretações de uma narrativa são limitadas por papéis específicos e práticas locais. Embora o fechamento nunca seja completo, narrativas geram limitações de interpretação pela estabilização de

elementos na narrativa. Desse modo, (i) mudanças no enredo desestabilizam a causalidade narrativa; (ii) mudanças de papéis desestabilizam posições de vítima e vitimizado; e (iii) mudanças no sistema de valores podem reorganizar o enquadre moral usado para avaliar ações. Tentativas de promover algumas dessas transformações são verificadas nas histórias dos reclamados em audiências de conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo. Qualquer desestabilização da primeira narrativa, feita pelo consumidor, pode significar uma posição mais favorável ao reclamado. Assim, fica claro que o lugar para a contestação, onde incoerências podem emergir, é no encadeamento causal e na relação de papéis e valores, pois a contestação é inevitável em mediação, onde adversários refutam, negam e elaboram o contexto discursivo. Algumas narrativas, entretanto, são mais estáveis que outras e mais difíceis de serem contestadas. As mais completas seriam aquelas menos vulneráveis a interpretações alternativas e transformações e mais profundas em sua estrutura hierárquica (Cobb, 1994, p. 54).

A *interdependência*, por fim, se refere à regularidade com que adversários em uma mediação atribuem responsabilidade ao outro para os resultados negativos, de modo que há duas conseqüências discursivas: a construção do *self* como vítima e do outro como vitimizador, segundo Cobb (1994, p.57). Nós acrescentaríamos uma terceira possibilidade, freqüente nas audiências por nós analisadas, e também por Cobb (1991), que seria a atribuição de responsabilidade a alguém ou algo externo à audiência, como um problema no sistema de computadores ou a outra pessoa ausente, sobre a qual os adversários não teriam nem controle nem responsabilidade, constituindo mero *infortúnio*.

Nas narrativas de conflito, os papéis de vítima e de vilão são interdependentes. No interior de uma narrativa, a posição de vítima constrói a de vilão, através de um padrão narrativo constituído de seqüências de explicação: acusações levam a justificativas e novas acusações. Nas narrativas de conflito, a interdependência dos personagens é mais visível nas seqüências de explicação, pois reclamações e acusações (posição da vítima) são seguidas por justificativas, recusas e escusas. A interdependência de posições nas narrativas de conflito estabelece relações adversas, legitimando o *self* e deslegitimando o outro, de modo que cada um trabalha

para construir uma posição favorável a si próprio. A resolução do conflito em mediação requer a intervenção de uma terceira parte para alterar a posição discursiva dos adversários e do processo, bem como gerar novos padrões de interação e uma nova interdependência (Cobb, 1994).

As três características narrativas (coerência, completude, e interdependência) sugerem que os estágios do processo de mediação não podem sozinhos regular a transformação da narrativa de conflito porque (i) as histórias de conflito são construídas com diferentes graus de coerência; (ii) apresentam diferentes graus de completude e (iii) a evidência da interdependência narrativa, ou redundância interacional sugere que contar as histórias de conflito reproduz o conflito, ao invés de resolvê-lo (Cobb, 1994, p. 58).

A mediação como uma intervenção narrativa significaria a verificação da coerência narrativa através da distinção entre processo narrativo e conteúdo, pois, a variação na coerência narrativa na mediação pode acarretar a marginalização da narrativa menos coerente, bem como um acordo insatisfatório, já que a história menos coerente não provê base satisfatória para entendimento. Narrativas problemáticas na sua relação parte/todo, incompletas ou sem plausibilidade cultural têm maior probabilidade de serem marginalizadas (Cobb, 1994).

A incoerência de uma narrativa conduz à marginalização de um dos adversários e a um possível acordo desfavorável, por não contribuir para um bom esclarecimento que leve a um acordo na mediação. A regulação da construção da história pelo mediador, através de perguntas, facilita o desenvolvimento de uma narrativa completa e culturalmente plausível. Desse modo, mediadores precisam regular a construção de histórias considerando a sua coerência. Esse mandato acabaria com a distinção tradicional entre o processo de mediação e o conteúdo da disputa, pois, para regular o processo, mediadores devem gerenciar a construção do conteúdo (Cobb e Rifkin, 1991, Cobb, 1994).

A tarefa do mediador, segundo Cobb (1994), seria ‘desmontar’ a narrativa de conflito para interpretações alternativas ou auxiliar na legitimação da versão mais coerente da história. Ele deve desestabilizar a narrativa por meio de contextualização de locais onde o significado é instável. Essa desestabilização é feita nas audiências



mediadas através de perguntas circulares, re-enquadres, conotação positiva e externalização do problema. Enfim, a interação mediada se apresenta como um processo de controle do conteúdo da disputa e não somente do processo. Essa tarefa exige, também, mudança nos padrões interacionais que atribuem posições discursivas construídas pelos adversários para o próprio *self* e para o outro.

É freqüente ouvir dos mediadores, bem como dos estudiosos do processo de mediação, que essa é uma ocasião na qual as pessoas têm oportunidade de contar suas histórias. Assim, expectativas de solução do conflito emergem quando as pessoas são ouvidas, questionadas e versões de uma mesma história são comparadas. Segundo Cobb e Rifkin (1991), a história é um instrumento através do qual os mediadores podem mudar o foco de posições retrospectivas e justificativas para histórias prospectivas, construídas conjuntamente, desconectando o problema de sua raiz e avançando para uma possível posição futura em comum.

Cobb e Rifkin (1991) sugerem que as histórias em sessões mediadas seriam representações do passado através das quais identidades, ordem moral e padrões relacionais seriam construídos e negociados, já que as narrativas são estruturas discursivas através das quais pessoas e seus mundos são construídos, isto é, são meios nos quais conflitos emergem e são transformados. Assim, o processo de mediação representaria uma oportunidade de construir histórias, contestá-las e transformá-las.

Para Cobb e Rifkin (1991), todo conflito ou problema tem uma estrutura narrativa, isto é, há um discurso de eventos seqüenciados de acordo com uma lógica causal que estabelece papéis para pessoas e direcionam a trama. Como estruturas narrativas, os conflitos demonstram propriedades sistêmicas, de modo que os significados de uma história de conflito são regulados e as interpretações alternativas são limitadas, a fim de obedecer a exigências de coerência interna. Sendo assim, é a primeira história que provê um quadro interpretativo para toda a mediação e todas as outras histórias serão estruturas subseqüentes.

Na mediação das audiências de Conciliação do Juizado Especial de Consumo, o conflito é, geralmente, apresentado pela pessoa que fez a reclamação, isto é, pelo consumidor. Essa ordem, estabelecida por regras de procedimento jurídico, obedece a exigências éticas do sistema de mediação, que seria dar mais poder a quem entra em

uma mediação em desvantagem. Assim, o consumidor tem oportunidade de construir a história do conflito e o mediador pode restringir as possibilidades de contestação pelo adversário, caso a primeira história seja coerente. Esse tipo de comportamento de mediador é considerado neutro e ético. Assim, o mediador, como representante do sistema judiciário deve se posicionar do lado considerado mais fraco judicialmente. Em sessões de divórcio, por exemplo, o mediador não pode deixar de resguardar os direitos da criança e, às vezes, da mulher (Greatbatch e Dingwall, 1989, 1994). Em disputas trabalhistas, os direitos do trabalhador, e no Juizado de Relações de Consumo, os direitos do consumidor têm prioridade. Um modo de dar poder ao consumidor seria dar-lhe voz em primeiro lugar e fortalecer a sua narrativa. Entretanto, por vezes, essa ordem é subvertida por alguns reclamados.

## 2.6.

### **Mediação e Negociação**

Negociação e mediação, segundo Carnevale e Pruitt (1992), são procedimentos para a resolução de conflitos. A mediação é uma modalidade de negociação, na qual uma terceira parte assiste ou, como é o nosso caso, participa ativamente da negociação. Para Firth (1995), bem como para outros analistas da conversa (Maynard, 1984; Garcez, 2002a; Wagner, 1995) a negociação representa uma atividade social de tomada de decisões mutuamente aceitáveis e de resolução pacífica de problemas, num evento formal contextualizado e construído interacionalmente em situações sociais concretas. O processo de negociação é baseado no discurso e caracterizado por argumentação recíproca. Desse modo, a estrutura lingüística da negociação seria baseada em movimentos de argumentação, proposta e contra-proposta, até que a meta-fim do encontro institucional seja alcançada.

O termo negociação, cognato de barganha, tem sido usado também metaforicamente para descrever a ordem social ou identidades sociais como processos negociados. Entre estudiosos de linguagem, sociólogos e antropólogos, o uso metafórico do termo prevalece especialmente nas dimensões de pesquisa em linguagem em uso. Assim, contexto, interpretação dos significados dos enunciados, enquadre interacional, tópico e troca de turnos são percebidos como fenômenos negociáveis, dinâmicos, contingentes, mutáveis e emergentes no processo de interação humana (Firth, 1995).

Na vida cotidiana, bem como em alguns ambientes institucionais, a interdependência de interesses, simultaneamente opostos e comuns, abre espaço para que as pessoas se engajem em negociações, na tentativa de conseguir acordos mutuamente benéficos. O reconhecimento desses elementos de mutualidade e de reciprocidade determina as ações das duas partes como interdependentes. Tal reconhecimento seria, desse modo, essencial para o alcance de resultados benéficos para as duas partes. Segundo Firth (1995), parece que a negociação mobiliza um conhecimento cultural sobre o que constitui comportamento apropriado para o evento. Embora seja difícil definir o que constitui esse comportamento, a cooperação é uma atitude requerida para a efetividade da negociação.

Eventos de negociação, sobretudo nas audiências de conciliação em estudo, são caracterizados e orientados por tarefas prescritas pelas atividades a serem desenvolvidas na audiência. Esse evento tem a peculiaridade institucional de ter data e hora previamente marcadas, bem como de ser concluído com a assinatura de um termo de compromisso. A atividade de negociação é baseada em conflito mútuo pré-existente ao momento do encontro, já que tem origem em um processo judicial.

Maynard (1984), estudando negociação entre promotoria e defesa para que processos não sejam levados a julgamento, descreve a sistematicidade através da qual os participantes elaboram as suas seqüências de barganha. Assim, ele demonstra como a negociação acontece de modo sistemático, ordenado e emergente de um contexto de trabalho em uma corte judicial, no qual os participantes têm tarefas institucionais de produzir resultados. Essas seqüências de barganha, que formam a

unidade fundamental de organização social de um encontro de negociação, podem seguir uma das três possibilidades a seguir:

1. O primeiro se posiciona, o segundo se alinha com a sua posição.
2. As duas partes em negociação se posicionam e um dos dois retira a sua posição original e alinha-se com o outro.
3. As duas partes se posicionam e os dois mudam para uma posição alternativa.

Várias atividades de fala podem estar inseridas entre os turnos de abertura de negociação, que indicará o posicionamento inicial dos negociadores, até o seu fim, que poderá conter uma grande extensão de turnos para chegarem a um mesmo alinhamento. Podemos verificar através desse padrão que as seqüências de barganha têm implicação seqüencial, de modo que a seqüência seguinte é dependente do alinhamento que o interlocutor anterior exibiu. Se o interlocutor não se alinou, surge outra proposta seguida de discussão, argumentação, apelo e outras atividades de negociação.

A negociação, do ponto de vista da Linguística Política, implica no uso deliberado da comunicação para modificar resultados. Os conceitos de *poder*, *influência* e *autoridade* são básicos dentro dessa abordagem. Poder é o uso de sanções positivas ou negativas. O paradigma de um enunciado de poder seria: “se você fizer X, eu farei Y”. A segunda forma de comunicação política seria a *influência*. Na comunicação influente, o falante não afirma ser capaz de afetar diretamente resultados através de sanções negativas ou positivas. O uso da influência somente prediz resultados contingentes que seguirão certo tipo de comportamento. O paradigma de um enunciado de influência seria: “se você fizer X, isso terá como consequência Y”. Esse seria o paradigma mais utilizado pelo mediador em suas estratégias comunicativas de tentar influenciar as partes a entrarem em acordo. Enunciados de autoridade, por outro lado, tem a estrutura: “faça X”. Enunciados autoritários tipicamente tomam a forma de ordens, instruções, diretivos, pronunciamentos, comandos, regras, etc. A sua efetividade depende da crença do ouvinte em credenciais do falante que confirmem a obrigatoriedade e a sua

legitimidade de mando naquela situação específica. Na falta desses requisitos, a autoridade se reverte em estratégias de influência (Bell, 1995).

A negociação, freqüentemente, envolve uso de linguagem de poder pelas partes competidoras, que tentam barganhar fazendo promessas, ameaças e ofertas de incentivos positivos ou negativos. Carnevale (1986)<sup>6</sup>, citado em Bell (1995, p. 45), enumera quatro estratégias disponíveis a um mediador:

- (i) *Integração*: envolve esforços de encontrar uma solução de comum acordo;
- (ii) *Pressão*: envolve esforços no sentido de reduzir a gama de alternativas;
- (iii) *Compensação*: implica em esforços de aumentar a gama de alternativas de acordo;
- (iv) *Inatividade*: deixar os disputantes resolverem o conflito por si mesmos.

O mediador, tipicamente, usa a linguagem como meio de influência, ao invés de usar poder e autoridade. A maioria dos mediadores não está em posição de dar ordens ou instruções, fazer promessas ou ameaças. A sua tarefa é mudar percepções, isto é, influenciar as partes a repensar suas posições (Kolb,1981).

O uso de influência requer cuidadoso gerenciamento da imagem pessoal a fim de criar impressões favoráveis. A análise da Lingüística Política sobre negociação requer atenção de toda a gama de estratégias lingüísticas relacionadas a poder, influência e autoridade. Para isso, deve-se incluir todos os elementos não-verbais de comunicação, como tom de voz, expressão facial, distância e lugar dos falantes e toda a linguagem corporal (Bell, 1995).

Festinger, Abel & Sarat<sup>7</sup>, citados em Bell (1995, p. 52) apontam que uma disputa é uma “construção social” que somente se torna reconhecida se é transformada, de uma percepção indiferenciada de injúria, em algo nomeado e percebido como uma experiência injusta e dano produzido por outrem. Essa experiência pode, então, atribuir culpa a indivíduos ou organizações. Esses estágios

---

<sup>6</sup>. CARNEVALE, P.J. Strategic choice in mediation. *Negotiation Journal*, v. 2, n. 1, p. 41-56, 1986.

<sup>7</sup>. FESTINGER, W.; ABEL, R.. SARAT, A. Transforming of disputes: naming, blaming, claiming. *Law & Society Review*, vol. 15, n. 3-4, 1980-81.

consistem no enquadre de uma disputa dentro da esfera jurídica. A negociação de conflitos e disputas surge somente quando o conflito é transformado em processo de nomear, culpar e remediar.

No caso do Juizado de Relações de Consumo, o Código de Defesa do Consumidor legitima o processo de nomear e incluir o prejuízo do consumidor na esfera jurídica, através da classificação do reclamado como réu. Assim, a metodologia de negociação tem como primeiro objetivo colocar em tela a reclamação e dar oportunidade para as partes envolvidas, se possível, chegar a um compromisso através de negociação em discussão informal.

Segundo Bell (1995), uma análise de negociação em local de trabalho requer entendimento do contexto, que tem pelo menos dois aspectos: extra-institucional e intra-institucional. Através do contexto extra-institucional, reconhecemos que cada lugar de trabalho é situado em um contexto social mais amplo. Dependendo da natureza da negociação, o contexto extra-institucional pode ser importante para o que está acontecendo em locais de trabalho. O ambiente intra-institucional diz respeito a uma ordem normativa distinta que afeta a natureza do conflito, restringe o tipo de cooperação e tem impacto no processo de negociação. O pesquisador deve entender essa ordem normativa e “ver com os olhos dos interagentes que vivem o ambiente como parte de suas vidas diárias de trabalho”.

A perspectiva dos participantes na negociação é afetada pelo enquadre que aplicam ao conflito. O modo como os participantes enquadram a negociação revela os aspectos que eles dão importância no contexto. O enquadre também ajuda a selecionar estratégias lingüísticas apropriadas para gerenciar disputas. Gray et al.<sup>8</sup>, citada em Bell (1995), enfatizam seis tipos de enquadres:

- (i) enquadres substantivos: definem em que consiste a disputa;
- (ii) enquadres de resultados: representam a solução preferida pelos disputantes;
- (iii) enquadres ganhar-ou-perder: focalizam primeiramente os riscos e benefícios associados com vários resultados;

---

<sup>8</sup> Gray, B.; Purdy, J. e Bouwen, R. Comparing dispositional and interactional approaches to negotiating. *University of Pennsylvania Center for Research in Conflict and Negotiation, Working Paper*, 1990.

- (iv) enquadres de aspiração: expressam as necessidades e interesses dos disputantes;
- (v) enquadres de caracterização: são rótulos aplicados aos outros disputantes, ao *self* ou a relação;
- (vi) enquadres processuais: descrevem as expectativas acerca de como a negociação deve desenrolar-se.

Donuhue (1989), estudando estratégias comunicativas utilizadas por mediadores em sessões de divórcio através de métodos estatísticos, observa que os mediadores que conseguem acordo são mais moderados na frequência de intervenções. Eles permitem que os adversários conversem um com o outro, tempo suficiente para trocar informação, mesmo que os mediadores não permitam que as posições contrárias se tornem polarizadas. Ele observou que os mediadores bem sucedidos eram aqueles que intervinham mais freqüentemente durante períodos de intensificação de conflito e menos freqüentemente durante atenuação da intensidade do conflito. Já os mediadores ineficientes intervinham apenas quando os adversários já haviam chegado a um impasse.

Gerenciar conflitos seria, pois, para os mediadores, um problema de *timing* e *performance*. O *timing* se refere à habilidade em diferenciar padrões construtivos e destrutivos de comunicação. O fracasso em interromper ciclos destrutivos de conflito ou reforçar padrões produtivos limita o desenvolvimento de confiança mútua. O problema de *performance* está em decidir quais seriam as questões relevantes para direcionar os adversários em uma disputa.

Estudiosos de processos de mediação operam com um modelo de quatro fases da mediação: (i) orientação aos adversários sobre as regras da mediação e os procedimentos do papel do mediador; (ii) coleta de informações como um meio para desenvolver a fundação informacional da disputa; (iii) identificação de questões principais; (iv) desenvolvimento de propostas, criação de opções para conseguir acomodação das partes ou prover informação sobre as implicações do acordo ou do desacordo entre os adversários (Donuhue, 1989).

Donuhue (1989) notou que mediadores bem sucedidos e mal sucedidos diferem significativamente em suas alocações de intervenções de questões e

propostas durante a sessão. Mediadores bem sucedidos identificam questões chave mais cedo na disputa do que os mal sucedidos. Eles procuram um curso mais flexível para negociar com os adversários. Também foram identificadas importantes diferenças no *timing* das intervenções: Mediadores bem sucedidos intervêm depois de intensificações significativas de conflito. Mediadores mal sucedidos perdem o controle sobre os adversários. Talvez como resposta à perda de controle, mediadores ineficientes parecem forçar a disputa a se encaixar em fases rígidas de mediação.

O trabalho interacional e comunicativo do mediador consiste, pois, em definir e redefinir a situação de conflito, isto é, mudar o enquadre de disputa e estabelecer um enquadre de negociação e acordo. Nas audiências mediadas do Juizado Especial de Relações de Consumo, o mediador assume freqüentemente o papel de um negociador, como analisaremos no capítulo 4.

Preparação e planejamento são partes importantes da negociação. Planos são projetos de ação que os indivíduos elaboram previamente para contornar possíveis obstáculos na realização de um objetivo. Entretanto, nem todo comportamento é planejado e nem todo plano de ações se realiza como previsto. Os planos, sobretudo em audiências de conciliação, são conectados a três elementos fundamentais: objetivos, obstáculos e meios. Sejam os objetivos definidos previamente à negociação, ou tenham sido redefinidos durante seu decorrer, a negociação objetiva a sua consecução, e focaliza-se neles até que os adversários os alcancem ou abandonem (Roloff & Jordan, 1992).

## 2.7.

### **Mediação e Organização Interacional**

As pessoas procuram os procedimentos da resolução institucional de conflitos quando as suas disputas não podem ser resolvidas pelas próprias partes por meios



informais. A resolução institucional difere das disputas informais por contar com uma autoridade superior às duas partes. Garcia (1991) argumenta que os procedimentos institucionais de resolução de conflitos (entre eles, a mediação) solucionam disputas eliminando processos conflitivos específicos da interação. A mediação realiza esta meta implementando uma organização interacional que restringe a apresentação de acusações e réplicas diretas e adjacentes e proporciona oportunidades para que os disputantes respondam seletivamente a acusações, permitindo a formulação atenuada de acusações e réplicas.

Adversários em uma mediação negociam o acordo por meio de uma terceira parte que enfatiza a cooperação e o compromisso, tirando de foco a natureza adversa da disputa. Os mediadores solicitam extensas histórias dos participantes e coordenam a discussão, evitando as técnicas de discussão cotidiana que podem levar a um progressivo escalonamento de conflito e impossibilitam o acordo. As técnicas de disputa cotidiana em contextos informais implicam em agravamento ao invés de discordância mitigada, repetição da afirmação anterior do falante, escalonamento do volume de voz, aceleração e negação da fala prévia do falante. Assim, essas técnicas de disputa na conversa cotidiana requerem um sistema de troca de turno onde um adversário coloca uma resposta adjacente à fala anterior. A produção de uma discordância em situação de conflito requer outra discordância como par adjacente. A resposta preferida na situação de conflito seria, assim, a recusa imediata do turno de acusação. A preferência por concordância, como ocorre em diversas situações da conversa cotidiana, no caso da acusação, indicaria a admissão de culpa. O sistema de preferência por concordância que evita, minimiza e mitiga discordâncias, observado por Pomerantz (1996), não é seguido. Uma vez iniciado um confronto, é difícil interrompê-lo, já que uma acusação dá origem a uma nova acusação ou a uma recusa. Desse modo, o sistema de troca de turnos de conflito na conversa cotidiana provê um envolvimento interacional no qual as técnicas de disputa são usadas para continuar e aumentar discordâncias, já que em caso de “desequilíbrio ritual” parece ser mais importante salvar a própria face do que proteger a face do outro.

A mediação difere, portanto, da disputa cotidiana por ter um sistema de troca de turnos parcialmente pré-alocado (Garcia 1991). Em uma audiência típica com um

mediador experiente, ele abre a audiência, explica o processo de mediação, faz uma introdução e incentiva que o reclamante conte a sua história. No juizado, a história do reclamante precede a do reclamado. Em uma situação na qual o mediador tem controle sobre o progresso da audiência, os adversários não iniciam as suas histórias antes que o mediador as solicite. Quando o reclamado tem interesse em resolver a questão é comum tomar iniciativa de colocar a questão e a sua proposta, subvertendo a ordem de procedimentos do mediador, que, por sua vez, permite essa subversão, tendo em vista o seu interesse em atingir o objetivo do encontro o mais rápido possível.

Os participantes da disputa não devem interromper o outro no relato de suas histórias, mas os mediadores o fazem freqüentemente, perguntando ou focalizando determinado tópico. Enquanto um participante tem a palavra para contar sua história, ele está livre para se auto-selecionar como próximo falante após alguma interrupção do mediador, e mesmo falar quando não foi selecionado pelo mediador. Na audiência, pois, não é possível a utilização da gama completa de opções de troca de turno disponível para os participantes em uma conversa cotidiana. Adversários em uma mediação não utilizam a regra de conversa cotidiana de que o “falante que tem a fala seleciona o próprio falante” (Heritage, 1984; Marcuschi, 2000; Levinson, 1983), pois, geralmente, a situação interacional restringe a seleção do adversário como próximo falante. Assim, o participante que está ouvindo a história do outro raramente fala durante a história do seu oponente. Uma intervenção seria feita durante a história do outro somente no caso de uma questão posta pelo mediador (Garcia, 1991).

O quadro de referência de mediação, segundo Garcia (1991), direciona os enunciados dos adversários para o mediador, e não uns para os outros. Embora todos os participantes sejam receptores do relato, tal enunciado não é direcionado ao co-participante, que não têm direito de responder imediatamente às acusações feitas no relato. Os adversários podem também indicar que o enunciado é dirigido ao mediador, referindo-se ao seu adversário na terceira pessoa e direcionando o olhar apenas para o mediador. O *status* dos participantes em uma mediação está sujeito a restrições que não existem na conversa cotidiana. Quando adversários usam as regras de troca de turno e *status* dos participantes comuns na conversa cotidiana, a interação

pode se transformar em conflito explícito. Os mediadores tentam restaurar o sistema de troca de turnos de mediação, usando sanções, mudança de tópico, re-direcionamento da pergunta, respostas mínimas e outras técnicas similares. Desse modo, enunciados em oposição direta que constituem um conflito são geralmente evitados.

Em sua pesquisa em agências de mediação em situações de divórcio, por outro lado, Greatbatch e Dingwall (1997), encontraram padrões de organização da fala-em-interação bastante diversos dos apontados por Garcia (1991). Segundo o argumento de Garcia (1991), em uma situação de mediação o sistema de turnos pré-alocados, evitaria um escalonamento de conflito. Nos dados utilizados por Greatbatch e Dingwall (1997), os adversários em uma negociação de custódia de filhos encontravam “saídas” em suas seqüências de desacordo sem oferecer concessões ou se submeter à intervenção do mediador. Eles concluem que a mediação não pode ser definida em termos de um único sistema de troca de turnos, sugerindo que diferentes contextos podem apresentar variações sutis na organização interacional da mediação. Eles acentuam ainda que os participantes usam práticas de mitigação do conflito características da conversa cotidiana, e que o papel de “facilitador neutro” assumido pelos mediadores não é exclusivo da mediação institucionalizada.

A nossa posição a respeito dessa controvérsia é de que há diferenças importantes entre o sistema de troca de turnos de conflito em uma conversa cotidiana e em uma mediação em ambiente institucional, conforme apontou Garcia (1991). Entretanto, discordamos de seu ponto de vista quando ela afirma que esse sistema de troca de turnos pré-alocados da mediação facilitaria, necessariamente, um acordo. Reconhecemos, conforme o faz Greatbatch e Dingwall (1997), que o acordo entre as partes é contingente, e depende da disposição dos adversários, e não apenas do mediador ou do sistema de troca de turnos da mediação.

### 2.7.1.

#### **Sistema de Troca de Turnos e Estrutura de Participação na Mediação**

A organização interacional no Juizado Especial Cível de Relações de Consumo é caracterizada por um sistema de troca de turnos parcialmente pré-alocados, coordenados ou orquestrados pelo mediador. A pré-alocação de turnos é um tipo de ordenação formal em encontros entre múltiplas partes, em conformidade com o sistema de troca de turnos de contextos institucionais, como em entrevistas de telejornais, em tribunais e em fala-em-interação mediada (Garcia, 1991). Segundo Hutchby e Wooffitt (1998), a presença de turnos pré-alocados significa que os participantes, ao entrarem em determinado cenário institucional, estão restritos a produzirem tipos de turnos de acordo com um papel institucional específico.

Geralmente, o formato dos turnos em ambiente institucional do Juizado é pré-estabelecido por seqüências de perguntas e respostas, no qual o mediador pergunta e o reclamado e o reclamante respondem. A organização da mediação é estruturada por um sistema de troca de turnos e uma estrutura de participação diferente da conversa cotidiana, de modo que reclamante e reclamado têm o direito de fala em uma ordem seqüencial mais ou menos pré-estabelecida. Assim, após identificar quem é o reclamado e quem é o reclamante, o mediador dá a palavra ao reclamante para que ele relate o que aconteceu e qual a causa da sua reclamação. Durante esse relato, só o mediador interrompe, fazendo perguntas de esclarecimento. Quando o relato acaba, o mediador pergunta ao reclamante o que ele quer como ressarcimento. Só então ele passa a palavra ao reclamado para que ele dê a sua versão do fato e faça (ou não) uma proposta de ressarcimento. Nesse momento inicia-se o processo de negociação. Essa seqüência é quase invariável, de modo que o discurso das audiências pode ser dividido em dois momentos chave: o relato e a negociação.

A organização interacional de uma mediação restringe a participação dos adversários em uma audiência de conciliação. A seleção dos participantes e os papéis discursivos assumidos pelos integrantes são orquestrados pelo mediador.

## A) Abertura da Audiência

Geralmente o mediador/conciliador abre a audiência, após os rituais de abertura da conversa, como cumprimentos e apresentações, dando explicações sobre os procedimentos e esclarecendo dúvidas sobre a dinâmica de funcionamento da audiência, como no caso abaixo<sup>9</sup>:

01 01 Flávio   ô Cristina, deixa eu te perguntar?  
 02            Advogado de defesa não precisa, né?  
 03 Cristina   ã?  
 04 Flávio    a primeira: conciliação não precisa, né?  
 05 Cristina   Se o senhor quiser a gente pode chamar o defensor  
 06            público.  
 07            ...  
 08 Flávio    Eu gostaria  
 09 Cristina   qual[>pera aí<]  
 10 Flávio    [eu nun-nun:]  
 11 Cristina   [qual que] é o valor?=  
 12 Flávio    = eu nunca participei de::  
 13 Cristina   não é, aqui o valor é salário <mínimo>  
 14            (2.5)   ((mediadora passa páginas do processo))  
 15 Cristina   O senhor:: prefere?  
 16 Flávio    Eu gostaria porque eu não tenho a mínima noção de:  
 17            como é::>o encaminhamento< =  
 → 18 Cristina   =é. aqui a primeira audiência é uma <tentati:va de  
 19            acor:do>. Tá? aqui o senhor não precisa, não é  
 20            obrigado a fazer nenhum acor::do.. >caso< o senhor  
 21            queira o senhor faz, senão, não tem-não é obrigado,  
 22            eu vou: aqui tem uma sala de defensor público,  
 23            eu posso tentar ver se (ta lá)=  
 24 Flávio    =Se-se der pra vir um defensor público /eu prefiro/  
 25 Cristina   /Prefere?/  
 26            ((ouve-se barulho de outras audiências))  
 27            ((intervalo longo não marcado))

A sessão tem início com uma explicação sobre os objetivos de uma audiência de conciliação, oferecida por uma mediadora psicóloga, em um caso de disputa entre o consumidor e uma empresa de telefone celular e a sua loja revendedora. O consumidor não tem um advogado, e pergunta se a sua presença é necessária, formulando um pedido indireto (linhas 01-02). A mediadora, então, oferece para

<sup>9</sup> O número da *primeira coluna* do exemplo se refere à *página* de transcrição da audiência, conforme o anexo desse trabalho. O número da *segunda coluna* se refere à *linha* em cada página. A numeração das páginas é iniciada em cada audiência transcrita.

chamar um defensor público (linhas 05-06), o que é prontamente aceito pelo consumidor (linha 08). Quando o consumidor justifica o pedido de um advogado, afirmando que não tem a “mínima noção” de como funciona a audiência (linha 16), ou seja, sente-se inseguro para conduzir a sua defesa sozinho, a mediadora explicita uma explicação que enfatiza o objetivo institucional do encontro - o acordo (linha 18-19). Em seguida a mediadora põe acento, seguidamente, pelo uso de negativas (linhas 19 a 21), na liberdade de decisão do consumidor em relação ao acordo. Ela elabora aqui um contraste entre a obtenção de acordo com consentimento voluntário entre as partes (“a primeira audiência”) e uma situação de adjudicação (uma segunda audiência), na qual a decisão seria imposta pelo juiz.

As instruções no início de audiência podem ocorrer também sem o pedido de instrução dos participantes, conforme o segundo exemplo:

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 uma dívida de energia elétrica, a mediadora distingue mediação e conciliação, enfatizando o objetivo institucional de fazer acordos (linhas 5 e 6), sem que nenhum pedido de esclarecimento tivesse sido feito. O acento na ausência de restrições temporais da mediação procura indicar que a negociação não é circunscrita por limitações externas, dependendo apenas da disposição dos participantes, e, marcando retoricamente a disponibilidade da mediadora em realizar efetivamente o objetivo institucional de obter acordo. Em seguida, a mediadora solicita ao consumidor que relate o problema, abrindo a fase de relato.

## B) Fase de Relato do Consumidor

Na audiência de conciliação do Juizado, o relato do consumidor precede a justificativa ou o relato do reclamado, com algumas exceções (cerca de 20%) entre as quatorze audiências observadas. O reclamado não interrompe durante a história do consumidor, mas o mediador pode interromper a qualquer momento para pedir esclarecimento sobre os fatos. Assim, tipicamente, o mediador seleciona primeiramente o consumidor para relatar a história e interrompe freqüentemente para pedir detalhes. O consumidor, por sua vez, dirige a palavra para aquele que o selecionou para a fala: o mediador.

34 *Cristina* vamos começar?  
 35 (1.5)  
 36 Flávio é:: eu adquiri esse telefone, na Tellmax dia  
 37 dezesseis do oito de dois mil...um mês, dois meses  
 38 de uso é:: ele já começou a: dar problemas,né?  
 39 <descascan:do> e:: o sinal caindo de uma forma que:  
 40 a ligação chega a cair....e aí eu cheguei na  
 41 Tetrônica celular, que é uma autorizada da  
 42 Blóquia...e: coloquei ele pra conserto,né?... ficou  
 43 lá uns quinze dias úteis, mais ou menos (...)  
 ((13 linhas de relato do consumidor))  
 07 (...) os mesmos problemas ta aí  
 08 /sublinhado/.... que consertou em uma? cinco meses  
 09 depois consertou na outra, autorizada, que foi a  
 10 Paracell.  
 11 *Cristina* A primeira vez o senhor levou na?  
 12 Flávio Tetrônica Celular

Caso o consumidor ou o reclamado não obedeça à pré-alocação de seqüências, corre o risco de ser interrompido pelo mediador e voltar à etapa anterior, como no exemplo seguinte:

06 50 Rui O que a senhora quer dizer a RESPEITO?  
 51 (1.5)  
 52 Qual a sua pretensã::o, né?  
 53 Mariana Ó, o que eu quero, é só que:: eles tira o aparelho e  
 54 devolve o que eu já dei =

→ 55 Rui =mas eu quero o seguinte, eu quero que a senhora  
 56 relate >por gentileza< os fatos, com brevidade, se  
 57 possível, só para eu me inteirar, né?.. sobre o que  
 07 01 aconteceu... sendo possível vamos tentar aqui um  
 02 acordo ..para resolver o problema, né?  
 03 Mariana a empresa onde eu trabalho (...)

Nessa audiência, uma demanda em relação à interrupção de um tratamento odontológico, a consumidora, nervosa e alterada, enuncia imediatamente a sua proposta de ressarcimento, antes de ter relatado a história do conflito. O mediador (linha 55), encadeando o seu turno à resposta da consumidora, toma o turno e reformula a sua pergunta, explicitando de forma mais clara o pedido de relato. Ele se auto-seleciona como único ouvinte endereçado do relato (“para eu me inteirar”), fazendo da reclamante uma ouvinte por acaso. Ele também reafirma o objetivo interacional do encontro de entrar em concordância para resolver o problema (linhas 01-02). Dessa forma, o mediador controla a audiência, distribuindo as falas no tempo e na ordem determinada por ele. Os adversários devem seguir a agenda de tarefas proposta pelo mediador. Caso isso não aconteça, eles correm o risco de serem interrompidos pelo mediador, que dará orientações para a progressão da audiência.

Quando um dos adversários na disputa tem, então, a palavra para contar a sua história, ele pode se auto-selecionar como próximo falante. Entretanto, não está absolutamente livre para selecionar qualquer falante da interação. O consumidor não seleciona o adversário para responder imediatamente às suas acusações. Ele formula sua versão da história do conflito tendo como ouvinte endereçado o mediador (Rui), e responde a questões com o objetivo de precisar o relato como se a outra parte não estivesse presente, como podemos observar no exemplo seguinte:

07 03 Mariana a empresa onde eu trabalho, fez um contrato com a  
 04 Climex.. aí nisso eles passaram pra gente uma  
 05 carteirinha, que a gente tinha direito a:  
 06 odontologia.(...)  
 ((12 linhas))  
 17 (...) Quando eu voltei, a minha pasta já  
 18 estava em cima da mesa porque a menina falou pra mim  
 19 que ele não iria mexer mais...no meu caso, que o meu  
 20 caso era muito complicado, e que eu não havia  
 21 extraído den:te...ai tá. ele não ficou, marcou pra  
 22 mim de novo, voltei e:: o Cristiano me examinou, riu  
 23 na minha cara=  
 24 Rui =/Cristiano é o segundo dentista?/



25 Mariana é. riu na minha cara, chamou a dentista ao lado.. e  
 26 falou que não pegaria o meu caso de forma alguma?....  
 27 que o meu caso era mui:to complicado.. aí eles  
 28 começaram, a conversar, numa sala.. aí voltou e falou  
 29 pra mim  
 30 "Mariana, infelizmente o seu caso eu não pego....  
 31 o seu caso é <extremamente> cirúrgico, não foi te  
 32 passado isso?"  
 33 >e eu falei<  
 34 " não, não foi"...  
 35 é:::  
 36 "eu não vou pegar o seu caso"...  
 37 e aí nessa hora eu fiquei nervo:sa, com ele, e tal  
 38 Rui Ou, seja, ele não continuaria o seu=  
 39 Mariana =tratamento.  
 40 Rui o tratamento  
 41 Mariana isso. E eu falei pra ele  
 42 "mas porque eu pago e tal"  
 43 (...)

O relato do consumidor é dirigido ao mediador, não havendo interferência do reclamado. O reclamado usualmente não interrompe o consumidor no relato de sua história. Entretanto, uma co-construção da história e perguntas de esclarecimento são permitidas quando se trata de movimento cooperativo por parte do reclamado a fim de se resolver o problema. Interrupções para negar a versão do consumidor ou para fazer acusações não são permitidas pelo mediador. Acusações e negações diretas e subseqüentes, que provocam um aumento progressivo do conflito, não acontecem em situações de mediação, conforme Garcia (1991). Assim, nota-se um movimento cooperativo de construção da história em audiências nas quais o reclamado tem interesse em resolver o problema, como no exemplo seguinte:

01 09 *Cristina* (...) então eu gostaria que dona Eva começasse nos  
 10 relatar o que que aconteceu?  
 11 *Eva* é porque eu não tenho como pagar a conta de luz no  
 12 momento é de duzentos e tantos reais. não sei se veio  
 13 no xerox aí né?  
 → 14 *João* duzentos e trinta e três reais=  
 15 *Eva* =duzentos e trinta e três (riso).. eu tô com minha  
 16 cabeça quente como é que eu vou pagar essa luz  
 17 *João* /sei/  
 18 *Cristina* é::: e já tá: já tá atrasada desde muito tem:po como  
 19 que é?  
 20 *Eva* Ta atrasada né?  
 → 21 *João* é é-ela é referente ao mês de julho, e: até a presente  
 22 data ela ainda não tinha sido paga  
 23 *Eva* tem uma de cinquenta e cinco também junto  
 → 24 *João* essa de cinquenta e cinco é do parcelamento, né?

Parece vantajoso para o reclamado (João) contribuir para uma co-construção do relato, pois, ele pode se justificar por antecipação, construir um relato favorável a si mesmo e, assim, ter maior controle sobre a situação.

Apesar do código de defesa do consumidor afirmar que os consumidores têm o direito de parcelamento de dívidas que estão com dificuldade de quitar (artigo 42), esse tipo de reclamação, exposta no exemplo anterior, parece ter menor legitimidade no juizado do que os casos de provisão inadequada de produtos ou serviços. Nesses casos, a interferência do reclamado na co-construção da história do consumidor é permitida pelo mediador, dada a situação de vulnerabilidade dos consumidores. Há, porém, audiências nas quais o reclamado é muito hostil e não apresenta nenhum movimento cooperativo, limitando-se a ouvir o consumidor, adiando as suas recusas da versão do relato para quando o mediador lhe passar a palavra.

Mesmo quando os reclamados têm oportunidade de co-construírem a história que constituirá a base de negociação da mediação, a maioria dos turnos de ambos os adversários em uma disputa são dirigidos ao mediador. Esse direcionamento dos turnos dos adversários é revelado também através do direcionamento do olhar, exclusivamente para o mediador. Às vezes o clima da audiência é tão conflituoso que os adversários nem se cumprimentam no início da audiência, apresentando-se apenas ao mediador, assumindo uma postura de indiferença estudada com relação à presença do adversário, evitando encontrar o seu olhar (notas de campo). Outra característica que revela o direcionamento dos turnos de fala para o mediador, fazendo-o como único ouvinte endereçado da fala dos adversários, é o tratamento do adversário em terceira pessoa, como no exemplo seguinte:

08 56 Ivone      ela não quis continuar com ele também .... <tentamos>  
 57                é-fazer um acordo com ela, devolver para ela o  
 09 01                dinheiro dos três meses <que ela não fez  
 02                manutenção>.. porque >eu acho o seguinte<, se eu  
 03                coloquei um aparelho, e ele precisa de manutenção,  
 04                porque o aparelho é gratuito mas a manutenção não..o  
 05                dentista cobra por ela.. então se ela fez a  
 06                manutenção num determinado período, não tem porquê eu  
 07                devolver o dinheiro pra ela porque foi feita a  
 08                manutenção... agora os três meses que ela não fez, a  
 09                gente propôs até devolver o dinheiro pra ela na  
 10                época. só que <todo o acordo que fazia> ela não

11               queria.... tudo...acho que o negócio dela era vir  
 12 aqui mesmo .. porque tudo que gente fazia ela não  
 13 queria  
 14   ((fim de um lado da fita))  
 15 Ivone       (    )pra ela, porque a gente ia resolver da melhor  
 16 forma possível (1.5) só que também ela não  
 17 quis:...por isso é que estamos aqui nesse impasse.  
 18 Mariana    Posso falá?  
 19   (1.2)  
 20 Rui         /pois não/  
 21 Mariana    No começo, quand-quando ele foi mandado embora, no  
 22 outro dia el-ele ligou realmente comigo.... ligou,  
 23 pra todos os pacientes dele.. falou que ia dar  
 24 continuidade ao tratamento sim... e que:: ele havia  
 25 saído da::da clínica por vários motivos (1.5) eu  
 26 liguei para Climex e perguntei pra ela como é que ia  
 27 ficar:?...é-essa Kátia /que é a: secretária lá/ falou  
 28 pra mim que de jeito nenhum... que:: ele não podia  
 29 continuar o tratamento, não, porque eu já tin-tinha  
 30 feito na Climex.. então era na Climex que ia teminar  
 31 meu tratamento.  
 32   (1.8)  
 33 e:: em questão dela ter feito. proposta >pra mim<,  
 34 ela fez sim.. de eu ir em outro dentista, mas por  
 35 minha conta.... e:: de devolver-devolver os três  
 36 meses sim... e:: só que eu-eles não iam tirar o  
 37 aparelho.. que eu fosse atrás do dentista que havia  
 38 sido mandado embora  
 39   (1.6)  
 40 Rui         Tá certo. Oh-a >antes de mais nada< eu pergunto..da  
 41 devolução de<três meses> de manutenção?...em valores?

Os turnos do exemplo acima formam uma seqüência de contestação de relato da consumidora (Mariana) e resposta à contestação, o que identificaria a seqüência com a organização estrutural de um conflito na conversa cotidiana, constituído por acusação e contestação, provocando um escalonamento do conflito (Goodwin, 1990; Gruber, 1998; Muntigl e Turnbull, 1997). Apesar dessa seqüência ter as mesmas características de conflito cotidiano, isto é, seqüência formada de negação de uma história e contestação, e muitas marcas de discordância (Schiffrin, 1987), tais como “só que” e “mas” (linhas 10, 15, 34, 36) todos os turnos são direcionados ao mediador. Esse direcionamento é manifesto através do uso de terceira pessoa para se referir ao adversário: “tentamos fazer um acordo com ela”, assim como a resposta: “ela fez sim de eu ir em outro dentista, mas por minha conta”. Essa seqüência de contestações justapostas uma a outra é interrompida pelo mediador (Rui), que

redireciona o tópico (linhas 40-41), evitando um possível escalonamento do conflito e uma provável mudança de endereçamento de ouvinte.

### C) Fase de Negociação

Ao final do relato do consumidor e depois do esclarecimento de algumas dúvidas, a mediadora, tipicamente, pergunta-lhe o que o consumidor pretende e como quer que o problema seja resolvido. Em seguida, passa a palavra para o reclamado, conforme pode ser bem ilustrado pelo exemplo a seguir:

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 num  
 39 aparelho que seja.. bom, né? (...)  
 ((7 linhas))  
 46 Cristina o que que:: quem poderia::..  
 → 47 a senhora gostaria de começar?  
 48 Roberto Bem, no meu caso.é:: eu estou sabendo.. dessa  
 49 situação agora. É:: e a gente normalmente nesses  
 50 casos a gente recorre realmente às autorizadas..  
 51 porque são elas é que são as representantes do  
 52 fabricante (...)

Observamos no excerto acima que, terminado o relato do consumidor, a mediadora (Cristina) anuncia e convida os participantes da audiência para uma próxima fase do encontro: apresentação de propostas e negociação. Com a expressão “deixa eu ver aqui” e com o marcador conclusivo “então”, ela explicita a sua organização da agenda de tarefas, marcando o fim de uma etapa e convidando o consumidor para apresentar uma primeira proposta (linhas 35-36).

Em outra audiência verificamos que, durante a narrativa do reclamado, sem que o turno seja tomado, o consumidor eventualmente contesta a versão do adversário, por meio de exclamações (linha 54, próximo exemplo), toleradas pelo mediador. Entretanto, entende que deve pedir ao mediador permissão para falar a fim de contestar a versão do adversário (linha 17, próximo exemplo).

08 50 Ivone (...) o doutor Cledir, ele saiu da clínica porque ele  
 51 teve que fazer um curso fora do Brasil...foi por isso  
 52 é que ele saiu. Mas ele retornou, ele ia, fez o curso

53 e voltou: (1.5)  
 → 54 Mariana />já vem com a mesma história</  
 55 Ivone ela não quis continuar com ele também ....<tentamos>  
 56 é-fazer um acordo com ela, devolver para ela o  
 57 dinheiro dos três meses <que ela não fez  
 09 01 manutenção> (...) ((12 linhas))  
 14 Ivone (...) porque a gente ia resolver da melhor  
 15 forma possível (1.5) só que também ela não  
 16 quis:...por isso é que estamos aqui nesse impasse.  
 → 17 Mariana Posso falá?  
 18 (1.2)  
 19 Rui /pois não/  
 20 Mariana no começo, quand-quando ele foi mandado embora, no  
 21 outro dia el-ele ligou realmente comigo.... ligou,  
 22 pra todos os pacientes dele.. falou que ia dar  
 23 continuidade ao tratamento sim... e que:: ele havia  
 24 saído da::da clínica por vários motivos (1.5) eu  
 25 liguei para Climex e perguntei pra ela como é que ia  
 26 ficar:?... (...)

O trecho acima demonstra que os participantes reconhecem as regras de pré-alocação de turnos em sessões mediadas, mesmo quando tomados de indignação frente a afirmações que consideram incorretas.

Quando os adversários em uma mediação pedem permissão para falar, mostram uma orientação para um sistema de troca de turnos próprio da mediação, no qual as falas são dirigidas para o mediador e não para os participantes em conflito. No exemplo acima podemos ver que a consumidora emite, em voz baixa, uma expressão de contestação (“já vem com a mesma história”) para desmentir a reclamada, mas não a interrompe. Ela espera a reclamada acabar a sua história e pede permissão para contestar o relato. Pedir permissão para contestar a versão do relato do adversário caracteriza uma interação mediada em ambiente institucional, diferentemente do conflito cotidiano, conforme Garcia (1991).

A produção de respostas mínimas pelo mediador e não pelo adversário da disputa também indica que a fala está sendo direcionada para o mediador, como pode ser observado no exemplo a seguir:

04 05 Flávio Agora eu tenho uma reclamação desses documentos ai  
 06 porque a Tectrônica não foi verdadeira.. porque:  
 07 nesse dia vinte e um do oito ficou quinze dias úteis  
 08 lá.. eu até sublinhei as datas aí. porque eles não  
 09 colocam as datas. Eles colocam a data de entrada e a  
 10 da saída eles botam zero zero zero. eles não..  
 → 11 *Cristina* ã?  
 12 Flávio apresentam a data da entrega do telefone, né?

→ 13 *Cristina sei*

O mediador utiliza, então, respostas mínimas, perguntas, interrupções e controle de tópico para fazer com que os participantes da mediação, que, às vezes não têm nenhuma experiência de participação anterior em uma audiência de mediação, entendam que ele deve ser o ouvinte endereçado dos turnos produzidos pelos adversários em uma disputa mediada.

### **2.7.3.**

#### **Assimetrias na Estrutura de Participação**

A pesquisa em interações institucionais tem afirmado a sua natureza assimétrica, em contraste com a conversa cotidiana, que, idealmente, seria mais simétrica. Em ambientes institucionais, quem pede conselho ou reconta uma história se posiciona assimetricamente em relação ao ouvinte. Parece haver em muitas formas de discurso institucional uma relação direta entre papéis e *status* com diferentes direitos e obrigações discursivas. Segundo Drew e Heritage (1992), as interações institucionais são caracterizadas por assimetrias em termos de distribuição de conhecimento, de acesso a recursos conversacionais e direitos de participação na interação. Assim, padrões de discurso institucional indicam diferenças entre profissionais e leigos em suas capacidades de direcionar a interação de modo relevante e organizacionalmente desejado.

Nas Audiências de Conciliação do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, o mediador é o participante que tem o mandato institucional para direcionar o encontro para sua meta-fim. O mediador tenta influenciar as partes e convencê-las a tomar decisões amigáveis em direção a um acordo que satisfaça as duas partes. Ele aconselha o reclamante e o reclamado a esforçarem-se para chegar a uma solução satisfatória para ambas as partes na audiência, impedindo que o caso

chegue à audiência de instrução e julgamento, onde o controle sobre a decisão recairá sobre o juiz. O argumento do mediador é sempre em torno da principal vantagem da conciliação, que seria o controle sobre as decisões tomadas em audiência pelos próprios participantes.

Em audiências nas quais a conciliação é difícil e os participantes não aceitam nenhum tipo de acordo (geralmente é o reclamado que não está disposto a negociar), o mediador utiliza o argumento citado acima. Assim, a vantagem da conciliação, segundo o mediador, seria o controle sobre as decisões tomadas em audiência, mesmo que tais resoluções não satisfaçam plenamente às duas partes, como no caso abaixo:

01 *Cristina* (...) Então... não teria oportunidade da gente  
 02 resolver isso pra fica::r uma situação tranqüi:la  
 03 pra Dona Rosana que vai acredita:r que o banco XYZ  
 04 vai toma:r alguma iniciativa. porque aqui a gente tá  
 05 querendo é um acor:do, né? E acordo.. as duas partes  
 06 tem que-seria muito bom que:: cedessem. >Então vamos  
 07 ver<, ela tá querendo quarenta salários mínimos. Que  
 08 não chegue aos quarenta, faz uma propos:ta para  
 09 gente resolver isso amigavelmente, para não precisar  
 → 10 ir na instrução. A gente brinca que aqui é bom  
 11 porque as duas partes podem conversa::r e chegar a  
 12 um consenso.. Porque as-as-as vezes e >mit-as vezes  
 13 não< a maioria das vezes, quando chega na  
 14 instruçã::o não tem conversa. é uma sentença e  
 15 pronto. né? Entã:o era-melh-é-muitas-vezes-é-bom é:  
 16 que a gente tenha um bom acordo aqui:: em que as d-  
 17 duas partes entra em consenso do que uma imposição  
 18 do juiz, que seria a sentença. pensando nisso e  
 19 pensando numa consumidora que foi lesa::da e que  
 20 teve esse pro:ble:ma o que vocês poderiam ver para  
 21 deixar essa-a, retardar essa-essa complicação esse-  
 22 né? essa lesão que te::ve, pensando que poderia  
 23 tomar uma iniciativa pro consumidor:: e até pelo  
 24 nome da empre::sa.  
 25 *Roberta* Eu entendo. mas por enquanto o banco não tem nenhuma  
 26 proposta, (...)

Embora a argumentação da mediadora fosse consistente e veemente, parece não funcionar muito bem quando os participantes, sobretudo o reclamado, estão decididos a não fazer nenhum tipo de acordo. Entre as quatorze audiências que gravamos, não encontramos nenhum caso no qual esse tipo de argumentação fizesse com que o rumo da audiência fosse mudado. Alguns reclamados, em especial,

pareciam comparecer à audiência com o intuito de não fazer propostas, nem negociar e muito menos fazer acordos.

Nos nossos dados, os consumidores, geralmente, dispunham-se a negociar e a ceder em alguns pontos de suas propostas. Já entre os reclamados, observamos, muitas vezes, posicionamentos mais inflexíveis. Era freqüente que os reclamados (ou seus representantes, na forma de advogados ou funcionários) simplesmente afirmassem que não estavam “autorizados a fazer acordos”, como no exemplo seguinte:

19 Ivone Não.eu não tenho proposta nenhuma, nem dos três  
 20 ...  
 21 Rui A senhora não tem nenhuma?  
 → 22 Ivone Não.[>não tô autorizada a fazer nenhuma<]  
 23 Rui [a senhora acredi:ta?....] a senhora acredita  
 24 ((rindo)) que a clínica tenha agido.. no:: estrito..  
 25 limite do seu dever::?..  
 26 E que: não poderia.. em momento[nenhum rever?]  
 27 Ivone [na:o.nã::o.. ]não.  
 28 isso é o que eu quero. eu não tenho proposta  
 → 29 nenhuma, porque eu não fui autorizada a fazer?

Em contraste, em uma das audiências de instrução e julgamento que assistimos, nas quais há uma nova tentativa de conciliação, observamos que o reclamado estava mais disposto a fazer propostas de negociação. O consumidor, por sua vez, não a aceitou, alegando que nenhuma proposta havia sido feita anteriormente, e por isso ele não estava disposto a aceitar nenhum tipo de acordo. Podemos deduzir, então, que a presença do juiz pressiona o reclamado a fazer propostas de negociação, bem como influencia o seu comportamento.