

4.

O PROCESSO NARRATIVO NA MEDIAÇÃO

O uso de relato em ambientes legais é um procedimento comum, mas o seu estudo não tem sido freqüente. Diferentemente dos estudos que têm analisado narrativas como construção do *self*, os relatos na mediação têm a finalidade de construir uma história da situação de disputa que seja aceita pelos adversários em um conflito. É nesse sentido que estamos analisando como os participantes da audiência de conciliação constroem a narrativa do conflito, como o mediador se posiciona e auxilia a construção da história, isto é, a ordem moral sobre a qual se pautarão as negociações.

4.1.

A Co-construção da História do Conflito por Reclamado e Reclamante

Nas audiências de Conciliação do Juizado Especial de Relações de Consumo, a fase de narrativa se abre com um convite do mediador ao consumidor para que relate a questão que o traz ali. Este convite é feito, geralmente, através de um pedido ou de uma “ordem” para que a audiência se inicie.

Nas quatorze audiências observadas, somente em uma o mediador permitiu que o reclamado o “substituísse” e fizesse perguntas diretamente à consumidora, construindo juntamente com ela a narrativa do conflito. A exceção se explica pelo fato de, nesse caso, o reclamado colaborar ativamente para a realização do mandato institucional de fazer o acordo. Nessa audiência, o reclamado reconheceu

prontamente a sua responsabilidade pelo dano e se dispôs a solucionar o problema, ressarcindo uma consumidora que havia cancelado a assinatura de uma revista, mas cujos pagamentos continuavam sendo cobrados. Dessa forma, o mediador abdicou do controle interacional. Essa constitui um caso interessante de co-construção da narrativa, pelo contraste com os padrões observados no conjunto total das audiências, embora a qualidade da fita não tenha permitido uma transcrição completa:

01 Luís só para eu entender o que aconteceu...a senhora
 02 fez um contrato com a editora Sales de seis
 03 parcelas da revista Itararé, não é isto?
 04 Imaculada é.
 05 Luís e::: aí solicitou o cancelamento:: em abril. havia
 06 entrado dois cheques. E nesse período, não é isso?
 07 depois outros cheques não deviam entrar e eles
 08 entraram, não é isso?
 09 Imaculada é.
 10 Luís tá e:: a senhora tem aí o extrato da conta da
 11 senhora? Pra:: com esses cheques? Quando a
 12 gente...um cliente cancela a assinatura da editora
 13 o sistema automaticamente vê como uma informação
 14 para que se guarde estes cheques. Só que parece
 15 que no caso da senhora isso não ocorreu, continuou
 16 debitando na conta da senhora esses cheques, né?
 17 Imaculada arrã
 18 Luís então:: assim: como nós não tivemos uma resposta
 19 com relação a:: a comprovação da entrada dos
 20 cheques, eu só precisava desse comprovante pra
 21 devolver o valor pra senhora.
 22 Imaculada eu tinha ligado pra lá=
 23 Luís = certo
 24 Imaculada e:: falando sobre os cheques, né? e a atendente
 25 falou que não era problema dela, né?=
 26 Antônio = essa é a juventude, né?
 27 Luís na realidade isso aqui:: o que acontece é o
 28 seguinte, ela fez uma assinatura conosco e depois
 29 solicitou o cancelamento. Deveríamos ter barrado
 30 os cheques. E::: a: parece que entraram os outros
 31 cheques que não deveriam na conta dela. Então:: o
 32 que eu tô pedindo é o comprovante pra ver se estes
 33 cheques entraram ou não. nós tivemos um problema
 34 de sistema no caso aqui e:: e aí a gente só
 35 precisava deste comprovante para restituir para
 36 ela o valor.

O reclamado (Luís) toma o lugar do mediador e faz perguntas à consumidora (Imaculada), pedindo confirmação dos fatos por ele apresentados (linhas 1-16). A

consumidora dá respostas mínimas de confirmação (linhas 4, 9 e 17) e, assim, é o reclamado quem toma os turnos de construção da história do conflito (linhas 1-8).

Logo após perguntar a respeito dos extratos da conta bancária da consumidora, o reclamado inicia a sua explicação sobre a causa do problema com o sujeito “a gente”(linha 12), falando como animador da empresa, mas, logo em seguida, aborta a sua fala e muda o sujeito para “cliente”, o que desloca de foco a responsabilidade da empresa. O cliente é o responsável pelo cancelamento da assinatura, mas a culpa pelos pagamentos indevidos é atribuída ao “sistema”. O sistema computacional é descrito como portador de forças anímicas, pois “vê” a informação para que “se guarde os cheques” (linha 13-14). Atribui-se, assim, responsabilidade a algo inanimado que está fora da audiência, manifesta através da ação do verbo sem sujeito “guardar” (não descontar os cheques). Na justificativa seguinte (linha 18), o reclamado atribui responsabilidade pelo prejuízo à própria consumidora, por não ter entrado em contato com a empresa para falar do problema. A essa justificativa, a consumidora responde sugerindo que não havia sido atendida com a devida atenção (linhas 22, 24 e 25). Entretanto, o reclamado continua com o controle da palavra. Responde com uma resposta mínima à fala da consumidora (linha 23), e aproveita a intervenção do mediador (linha 26) para não responder à acusação e mudar o seu ouvinte endereçado, agora o mediador. O mediador, por sua vez, exibe alinhamento com o reclamado, atribuindo responsabilidade pelo problema a agentes que não estão em audiência. O reclamado, então, utiliza um recurso discursivo próprio do mediador, isto é, formula (linhas 27-36) e resume a história do conflito (para o mediador), invertendo os papéis de mediador e reclamado. O mediador, ao permitir esse tipo de inversão, também alinha-se, mais uma vez, com o reclamado.

Nessa audiência, pois, o reclamado inicia a história, estabelece a sua ordem moral e reconstrói a imagem da empresa. O mediador (Antônio) manifesta-se uma única vez durante a construção da história do conflito. Em encadeamento à fala da consumidora, ele atribui o motivo do mal atendimento à forma generalizada de comportamento dos jovens, e não por culpa da empresa. Seu comentário é ignorado pelas partes.

Essa estrutura de participação na apresentação do problema pelo reclamado não é comum nas audiências. O padrão é que o mediador, no seu papel de orquestrador do encontro, distribua ativamente os direitos de fala, e peça ao consumidor para apresentar a história do conflito, como no exemplo seguinte:

01 08 *Cristina* (...)então eu gostaria que dona Eva começasse nos
 09 relatar o que que aconteceu?
 10 *Eva* é porque eu não tenho como pagar a conta de luz no
 11 momento é de duzentos e tantos reais. não sei se veio
 12 no xerox aí né?
 → 13 *João* duzentos e trinta e três reais=
 14 *Eva* = duzentos e trinta e três (riso)¹.. eu tô com minha
 15 cabeça quente como é que eu vou pagar essa luz
 16 *João* /sei/
 17 *Cristina* é::: e já tá: já tá atrasada desde muito tem:po como
 18 que é?
 20 *Eva* tá 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? a
 25 senhora já já fez um parcelamen:to
 26 *Eva* e a que chegou agora, chegou de cento e vinte. mas eu-
 27 eu saí com tanta pressa né? eu até faltei de serviço
 28 lá da escola né? que eu so:u auxiliar de serviço né?
 29 *Cristina* ã?
 30 *Eva* e num achei a de cento e vinte que chegou agora essa
 31 semana né?..
 32 *João* arrã
 33 *Eva* e lá fica até uma pessoa tomando con:ta, num tem
 34 ninguém pegando luz. eu não sei o que que tá
 35 acontecendo não
 36 *Cristina* Já já a cemig já fez a:=
 37 *Eva* =mesmo com o parcelamento eu achei que foi puxa:do
 38 *João* porque é o seguinte (...)

Nessa audiência, a mediadora (Cristina) faz um pedido, bastante polido, à consumidora (Eva) para que conte a história do conflito (linhas 8-9). A resposta é feita de modo sintético (linha 10-11), sem justificativas quanto as razões para a impossibilidade de pagamento. Eva não apresenta, no primeiro momento, um relato completo, nem conserva o turno consigo durante um período mais longo, como o fazem os consumidores quando têm a palavra. A informação sobre o valor devido é imprecisa, “duzentos e tantos reais” (linha 11), o que permite ao reclamado tomar o

¹ Optamos pela transcrição de riso indicado entre parênteses e não por símbolo de riso (h) entre as palavras, a fim de facilitar a leitura do texto transcrito.

turno para corrigir a informação da consumidora (linha 13). A consumidora repete o valor exato dado pelo reclamado, expressando concordância, seguido de um riso nervoso² e uma justificativa (“tô com minha cabeça quente”), que expõe o seu embaraço devido ao problema (linhas 14-15).

Na construção da história, a mediadora seleciona a consumidora como próxima falante para relatar o episódio, mas o reclamado, após a fala da consumidora (linhas 13, 21, 24 e 38), corrige e reconstrói a sua história, seguidamente, sugerindo falta de precisão e a inadequação de seu relato, em uma situação jurídica na qual a exatidão é necessária.

Drew (2003, p. 921), analisando alguns exemplos de fala-em-interação em ambiente institucional, indica uma variedade de formas pelas quais os participantes orientam-se para “falar de modo preciso”. Interessam-nos aqui três possibilidades: (i). uma primeira versão é oferecida, e a fala subsequente a questiona; (ii). a imprecisão nas falas iniciais é revelada através de dúvidas céticas de ouvintes, ou através de substituição da versão inicial por uma alternativa por um dos ouvintes; (iii). as versões revistas trata as versões iniciais como tendo, de algum modo, exagerado o ponto; (iv). as versões oferecidas inicialmente, bem como as subsequentes mais precisas, estão conectadas com pressupostos morais e inferenciais vinculados a atividades interacionais particulares, nas quais os participantes estão engajados, com diferentes graus de tolerância à imprecisão.

A imprecisão no relato dessa história foi gerenciada por meio de correções explícitas, executadas pelo reclamado. Desse modo, o reclamado participa da exposição da história do conflito tomando o turno para corrigir as imprecisões da

² Esse riso unilateral da consumidora (linha 14) parece estar de acordo com o estudo de Jefferson (1996), que observa o riso durante o relato de problemas. Nesse estudo, a autora nota que quem conta o problema ri como demonstração de resistência, mas quem ouve não pode tratar essa ocasião como apropriada para acompanhar o riso. Outro estudo que pode ajudar a entender o riso da consumidora é o de Adelswärd (1989) sobre o diálogo e o riso em situações institucionais. Esse tipo de riso unilateral e auto-iniciado não tem caráter convidativo, seria utilizado para “mitigar uma afirmação feita, pedir desculpas por ignorância, mostrar atitude de auto-ironia ou modéstia.” Assim, esse riso teria como função mudar o enquadre do que foi dito anteriormente, sinalizando que se tem consciência da tensão entre o que está sendo dito e como será interpretado. Esse tipo de riso seria bastante comum em situações de ameaça à face e pode ser usado para proteger desejos de face (Brown e Levinson, 1987), já que tenta dar um novo enquadre ao problema. O riso acompanhado de justificativas indicaria submissão e seria uma estratégia de diminuir uma potencial ameaça à face.

consumidora, até a mediadora mudar o enquadre da situação (linha 12, próximo exemplo), interrompendo-o e pedindo que ele “ouça a consumidora”, limitando a participação do reclamado e reforçando o *status* de participação da reclamante no relato da história, como se vê nas seqüências abaixo:

02 06 Cristina e a senhora veio aqui: é:: querendo o quê?
 07 Eva o:lha eu quer-eu gostaria assim né >porque< tá marcado
 08 assim que a partir do dia doze né eu vou ficar sem
 09 energia né?
 10 (1.2)
 11 João não. por enquanto não. é::=
 → 12 Cristina = vamos ouvir pra ver qual que é: o[() dela]
 13 Eva [é.. o:: papel] que
 14 veio escrito para mim né?
 15 Cristina é
 16 Eva o aviso né? reaviso (1.8) eu tenho até ele aqui
 17 Cristina ã?
 18 Eva veio assim “a partir do dia doze, do nove não terá
 19 energia porque será suspensa”.... né?..entã:o...como
 20 se diz né? eu tenho que:: pedir um acordo assim: eu
 21 não tô negando a não pagar porque eu também não posso
 22 ficar sem a luz, né? mas eu gostaria assim:.. se
 23 tivesse jeito >assim< de de pôr um parcelamento
 24 menor....né? que eu não tenho como pagar essa luz
 25 assim tudo de vez nes-ness::a conta né? nessas três
 26 contas. eu no momento eu tô ganhando mui:to pouco, né?
 27 como vocês mesmos viram o xerox né? (...)

Obedecendo o pedido da mediadora (Cristina), não se ouve a intromissão do reclamado (João) durante trinta e seis linhas. Durante esse tempo, a consumidora Eva conserva a palavra consigo, reclama da ameaça de corte e se justifica pela falta de pagamento (linhas 14-27). Entretanto, ele novamente volta a corrigir a consumidora, oferecendo dados mais precisos sobre a dívida (linhas 52-53, no próximo exemplo):

02 48 Cristina a dívida da senhora então, incluindo isso que a
 49 senhora paga por mês que é cinqüenta reais. >de uma
 50 negociação de dívida anterior< ao todo tá duzentos e
 51 trinta e três?
 → 52 João não. É:: assim é ela tá em quatrocentos e dez reais..
 53 dez e cinqüenta e três centavos
 54 Eva É:: tudo=
 55 Cristina =tudo? incluindo essa de duzentos e trinta e três
 56 reais?
 57 Eva [é::]
 03 01 João [incluindo]a de duzentos e trinta reais =
 02 Eva = >não menina< eu to com minha pressão alta com isso

03 (1.5)
 → 04 João ó, o que aconte-deixa eu só explicar para senhora o que
 05 foi que aconteceu. porque que a Eletrix está cobrando
 06 essa conta de duzentos e trinta e três da senho:ra. É:
 07 no mês de junho parece que a energia ela foi cortada
 ((44 linhas))
 52 *Cristina* O que que o senhor propõe?

Pouco tempo após a intervenção da linha 52, há uma pausa (linha 03) depois da qual ele toma a palavra e justifica o valor da conta de luz, dirigindo-se diretamente à sua cliente, isto é, seleciona a consumidora como ouvinte endereçada (linha 04), antes mesmo da mediadora passar-lhe a palavra. Somente quarenta e quatro linhas após a explicação do reclamado à consumidora, sobre o valor da conta de luz, é que a mediadora efetivamente passa a palavra para o reclamado (linha 52). Apesar dos esforços da mediadora para controlar o sistema de troca de turnos e selecionar os falantes de acordo com pré-sequências estabelecidas, o reclamado exerceu um papel dominante na co-construção da narrativa da consumidora nessa audiência.

4.2.

Exposição do Problema pelo Consumidor

A forma mais comum de apresentação da história do conflito, entre as quatorze audiências observadas, obedece ao sistema de troca de turnos e estrutura de participação da mediação, no qual o mediador é o grande orquestrador do encontro e distribui o direito às falas. Os procedimentos do Juizado determinam que o consumidor tem o direito de iniciar o relato. Segundo Cobb & Rifkin (1991, p. 72), a primeira narrativa em audiências de mediação tem a vantagem de definir o enquadre interpretativo, estabelecendo as seqüências da trama, a lógica causal, os papéis dos personagens e os temas. Os falantes subseqüentes serão obrigados a usar essa mesma história para justificar-se, corrigir, negar ou pedir desculpas. Isso é decorrente das

normas tácitas da conversa, que requer que os falantes subseqüentes conectem suas histórias dentro das estruturas narrativas anteriores, mantendo a coerência do fluxo de discurso.

A primeira narrativa em mediação define as condições antecedentes que conduzem a uma situação interpretada como uma desordem no mundo social, ou seja, o conflito ou problema. A primeira história estabelece normas, que poderão ser violadas na segunda história. Entretanto, as condições que direcionam a violação da primeira história, estão assentadas em estruturas narrativas conectadas à linha narrativa principal. A segunda narrativa será, provavelmente, uma sub-trama da narrativa principal, se a primeira narrativa tiver o respaldo do mediador.

Desse modo, quando o mediador passa a palavra primeiramente ao consumidor, parte lesada no conflito, ele pode ter a vantagem de fazer prevalecer a sua história, se esta for coerente e autorizada pelo mediador, conforme observamos nas seqüências abaixo:

01 32 *Cristina* então /vamos lá/
 33 (21.0)
 34 *Cristina* vamos começar?
 35 (1.5)
 36 Flávio é::eu adquiri esse telefone, na tellmax dia dezesseis
 37 do oito de dois mil...um mês, dois meses de uso
 38 é::ele já começou a: dar problemas, né?
 39 <descascan:do> e:: o sinal caindo de uma forma que: a
 40 ligação chega a cair.... E aí eu cheguei na
 41 tectrônica celular, que é uma autorizada da
 42 Blóquia... e: coloquei ele pra conserto, né?... ficou
 43 lá uns quinze dias úteis, mais ou menos.. eu
 44 necessito de telefone porqu-por dois motivos. Porque
 45 eu trabalho com telefone e porque eu sou baiano,
 46 preciso falar com familiares na Bahia e tal.. e:
 47 >necessito do telefone< né? e com dois meses de uso o
 48 telefone começou a dar esses problemas e tal, levei
 49 na tectrônica, disseram eles que iam consertar o
 50 telefone, só que um mês depois da tectrônica começou
 01 novamente a dar os mesmos problemas.... né?... e: tá
 02 aqui que eu coloquei aqui que cinco meses depois que
 03 eu coloquei na tectrônica eu levei com os mesmos
 04 problemas na Paracell, que é outra autorizada da
 05 Blóquia celular.... e:: com os mesmos problemas. dá
 06 pra: (1.5) tá aqui, né? ((apontando o processo)) os
 07 mesmos problemas ta aí /sublinhado/....que consertou
 08 em uma? Cinco meses depois consertou na outra,
 09 autorizada, que foi a Paracell.

No momento que precede o trecho transcrito, o consumidor (Flávio) solicita um defensor público. No entanto, o advogado não está disponível, pois se encontra em outra audiência. Então, a mediadora elabora convites à ação por parte do consumidor, com seqüências discursivas como “vamos lá” “vamos começar?” (linhas 32-34), induzindo o reclamante a iniciar o seu relato mesmo sem a presença do advogado.

É interessante notar que a mediadora (Cristina) freqüentemente, em todo o decorrer da audiência, marca a agenda de tarefas da mediação e a sua movimentação progressiva com convites à ação (“vamos ver”), a fim de não interromper o fluxo da audiência e manter o foco de atenção na negociação.

O consumidor hesita em iniciar o seu relato, provocando um longo intervalo de vinte e um segundos (linha 33), quando a mediadora insiste com novo pedido de relato (linha 34). Após uma pausa (linha 35), Flávio inicia, enfim, a sua narrativa (linha 36). O consumidor procura elaborar seu relato com bastante precisão, fazendo uso de marcadores temporais, como a data da aquisição do aparelho e o tempo aproximado de espera do conserto, enfatizando o nome da empresa (Tellmax) e os problemas do telefone, destacados por um ritmo de fala vagaroso (<descascan::do>).

Elemento curioso nesse relato é a inserção de uma digressão para justificar a necessidade do consumidor de um telefone celular (linhas 44-47). Ele enfatiza a urgência de resolução do problema e a seqüência de problemas sem resolução que se seguiu à busca da assistência técnica. No exemplo seguinte, observamos o início da audiência de negociação de tratamento odontológico:

01 09 Cláudia <Vocês.já estão cientes.do problema?>
 10 (2.0)
 11 Cláudia Assim..=
 12 Ivone Já inclusive a gente até já conversou algumas vezes,
 13 né?
 14 Mariana três vezes
 15 (1.5)
 16 Cláudia a..e<vocês têm algum acordo?>
 17 Al[guma proposta de acordo
 18 Ivone [não,eu não tenho proposta de acordo
 19 (1.5)
 20 Ivone Nenhuma
 21 (45.0)

Dois mediadores, estagiários do Juizado Especial de Relações de Consumo, começam a audiência diretamente no ponto do conflito. A fim de abreviar a sessão, eles perguntam logo no início se os participantes estão cientes do problema e se têm alguma proposta de acordo (linha 09). O resultado do atropelamento de etapas da audiência foi o aparecimento do impasse logo no início da sessão (linha 18-20), a partir do qual os mediadores estagiários não conseguiram mais nenhum movimento progressivo na audiência. Após o impasse, os mediadores não sabiam mais o que fazer. Deu-se um intervalo de quarenta e cinco segundos (linha 21), entre outras pausas silenciosas anteriores que pareciam agravar o conflito e deixar os mediadores sem ação.

Os mediadores decidiram, então, chamar um mediador mais experiente, um advogado do Juizado Especial de Relações de Consumo:

06 50 Rui O que a senhora quer dizer a RESPEITO?
 51 (1.5)
 52 Qual a sua pretensão:, né?
 53 Mariana Ó, o que eu quero, é só que:: eles tira 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
 01 aconteceu... sendo possível vamos tentar aqui um
 02 acordo ..para resolver o problema, né?
 03 Mariana a empresa onde eu trabalho, (...)

O novo mediador (Rui) entra na audiência sem nenhum sinal de pressa, com uma fala bem vagarosa. Cumprimenta os participantes, pergunta o nome da clínica e identifica o reclamante e o reclamado. Dirige-se à reclamante e pergunta o que ela tem a dizer e o que ela quer (linhas 50-52). Esta responde de modo sumário, destacando o que deseja como ressarcimento da clínica (linhas 53-54). Diante da resposta breve e do tom conflituoso (linha 53-54), o mediador, encadeando o seu turno à fala da consumidora, reformula a sua pergunta, pedindo um relato e tentando mudar o enquadre da situação através da ênfase no objetivo da audiência: “tentar um acordo” e “resolver o problema” (linhas 01-02). Assim, o mediador faz com que a reclamante volte a uma etapa essencial da audiência: a construção da história do conflito. Abre-se, desse modo, a oportunidade de elaborar uma “verdade” para o

conflito que, se aceita por ambas as partes, cumpre a tarefa de mudar o enquadre de conflito para consenso, e, conseqüentemente, permitir que as partes cheguem a algum tipo de acordo.

4.3.

O Mediador Como Co-construtor da História do Consumidor

As narrativas em sessões mediadas são construídas conjuntamente, de modo que as perguntas iniciais do mediador funcionam como um pedido ou um convite para a história. Segundo Cobb e Rifkin (1991), a narrativa se organiza em duas dimensões simultâneas: uma linha da trama se desenrola na narrativa no tempo enquanto a narrativa constrói contextos para interpretações hierárquicas. Durante a sequência de eventos, a história regula a interpretação que está sendo construída. Desse modo, a primeira narrativa em sessões de mediação estabelece a linha da trama e o enquadre interpretativo para compreendê-la. O segundo falante, freqüentemente, reelabora a primeira narrativa. A história é construída, também, através de questões e comentários do mediador, que formula algumas partes da narrativa. Essa co-construção da primeira narrativa com a contribuição do mediador é executada através de duas estratégias básicas: perguntas e formulações.

4.4.

As Perguntas que Faz um Mediador

A primeira pergunta feita pelo mediador é um convite ao reclamante para relatar a história do conflito. Esta questão não faz parte do esforço colaborativo de construção da história. As perguntas com esta função têm início depois da história do consumidor, ou, com frequência, durante a mesma. São perguntas do tipo QU ou perguntas que pedem respostas sim/não, com a função pragmática de buscar informação ou pedir esclarecimentos ou confirmação. Segundo Freed (1994), as perguntas do tipo QU são classificadas como perguntas factuais, e as do tipo sim/não são perguntas conversacionais.

4.4.1.

Perguntas do tipo QU

Nas sessões de conciliação do Juizado Especial de Consumo, as perguntas de tipo QU têm a função pragmática de pedir informações mais detalhadas sobre a história do conflito:

```
03 11 Cristina =então me fala o seguinte.. é-é-é.. o senhor tentou
12          quantas vezes? Vamos lá? Tem uma aqui do dia
13          dezesseis de agosto de[sse a:no?]
14 Flávio          [Nessa pri]meira vez aqui eu::=
15 Cristina =a primeira vez foi qual?
16 Flávio  a primeira vez.. foi >vinte e um de agosto<
17 Cristina Vinte e um de agosto de dois mil?
18 Flávio  De dois mil.foi cinco dias depois que eu adquiri=
19 Cristina = o senhor adquiriu foi quando?
20          /Deixa eu ver aqui/ ((olhando as notas))
```

21 Flávio Dia dezesseis do oito
 22 *Cristina* tá bom.... opa desculpa... dezesseis de agosto, dia
 23 vinte e um. cinco dias depois teve um problema e
 24 depois? ...
 25 Qual foi a outra?
 26 ...
 27 Flávio depois foi recolocação de parafuso... porque. Teve.
 28 parafuso solto no telefone =

Seguindo uma estratégia de controle de construção da história, a mediadora faz uma série de perguntas do tipo QU sobre informações anteriormente passadas. Assim, ela destaca algumas informações que poderão ser usadas como um argumento a favor do consumidor a fim de convencer o reclamado de que a troca do telefone defeituoso é justa e necessária. Essas informações contribuem para a defesa de um argumento para a negociação e, conseqüentemente, para o acordo. Assim, o mediador seleciona o consumidor como o seu ouvinte e enumera com ele uma seqüência de datas e tentativas de conserto do celular, marcando, por antecipação, a inutilidade de qualquer proposta de um novo conserto para o telefone.

À medida que o consumidor (Flávio) vai relatando a sua história, a mediadora (Cristina) faz perguntas do tipo onde, quando, qual e como para esclarecer e detalhar os fatos, como no exemplo seguinte:

02 10 *Cristina* a primeira vez o senhor levou na?
 → 11 Flávio Tectrônica celular
 → 12 *Cristina* na tectrônica=

No exemplo acima, apesar da partícula “onde” não estar presente, a função pragmática é conseguir informação sobre onde o consumidor levou o seu aparelho celular para consertar. Essa informação é obtida por meio de alinhamento entre consumidor e mediador no qual o consumidor completa o enunciado do mediador e o mesmo, por sua vez, repete a informação recebida, como forma de controle interacional. Apesar dessa informação já ter sido passada no relato do consumidor, o mediador seleciona algumas perguntas, cujas respostas seriam informações relevantes que devem ser repetidas, a fim de se construir uma argumentação para a negociação, como veremos posteriormente (cap. 5).

No exemplo seguinte, a mediadora (Cristina) pede informações sobre desde quando a conta de telefone estaria atrasada, insinuando a necessidade de um relato com maior detalhamento do problema, e sustentando o turno com a consumidora (Eva), para que ela conserve a palavra por mais tempo.

→ 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

A mediadora (Cristina) pediu à consumidora (Eva) que relatasse o seu problema, o que foi feito de modo sumário. Então, a mediadora pergunta sobre o tempo de atraso e termina o seu enunciado com uma pergunta mais aberta, que exige informações mais gerais “como que é?”, a fim de conservar a palavra com a consumidora e mantê-la como a sua ouvinte endereçada. Apesar disso, a consumidora simplesmente reafirma a informação já passada em turnos anteriores (linha 20) e não entende a pergunta como um pedido de relato. Dessa forma, o reclamado toma a palavra e constrói a história.

4.4.2.

Perguntas do tipo sim/não

Perguntas do tipo sim/não operam como um pedido de confirmação do mediador sobre as informações e sobre a sua interpretação da história. Elas constituem um meio importante de controle interacional durante a fase de construção da história do conflito:

→ 14 *Cristina* dia doze:?.
 02 15 Flávio doze [do três]
 → 16 *Cristina* [de março?]
 17 Flávio isso.
 → 18 *Cristina* de dois mil e um?=
 19 Maria = e esse aqui vinte e um de agosto? ((mostrando a
 20 nota do conserto))
 21 Flávio vinte e um de agosto també:m
 22 *Cristina* de dois mil
 23 Flávio tá aqui. dois mil
 24 (3.0)
 25 ((folheando as notas de conserto))
 26 e:: aí agora recentemente é:: eu perguntei um amigo
 27 que faz direito na Puc /por eu faç-/eu estudo na
 28 Puc<, aí eu perguntei a ele, porque minha garantia
 29 estava acabando. acabou agora dia dezesseis do oito,
 30 dois mil e um. o meu telefone tava descascando, tava
 31 com esses problemas >e tal<, então eu perguntei a ele
 32 >porque eu entrei na justiça?<... e perguntei se eu
 33 deveria colocar na garantia porque senão eu ia perder
 34 a garantia e ia acabar perdendo aqui também na:
 35 conciliação e: ia ficar com meu telefone no prejuízo,
 36 aí eu botei pra consertar aqui na Paracell. Que foi
 36 agora recentemente
 → 38 *Cristina* dia dezesseis de agosto?
 39 Flávio dia dezesseis agora, né?
 40 *Cristina* ã
 41 Flávio aí eles consertaram o telefone. só que::.... não
 42 tenho garantia que esse telefone vai ficar bom
 43 (1.3)pelo motivo que eu coloquei... na Tectrônica e
 44 voltou a dar os mesmos problemas >em menos de UM
 45 ANO?<
 → 46 *Cristina* depois: do dia dezesseis de agosto já começou a ter
 47 algum problema?
 48 depois que voltou des-desse [último conserto?]
 49 Flávio [o sinal dele não] é bom
 50 de forma nenhuma.

No exemplo acima, a mediadora (Cristina) faz uma série de perguntas de resposta sim/não para enumerar as datas e quantas vezes o consumidor levou o telefone para conserto. Desse modo, o mediador se alinha com o consumidor (linhas 14-17; 21-23; 38-39) por meio de perguntas e repetições que colocam acento nas inúmeras tentativas sem sucesso de conserto do telefone e induzem a necessidade de troca.

O exemplo seguinte foi retirado da audiência de negociação de dívida de energia elétrica:

01 49 *Cristina* = a últim-a-penúltima foi essa de duzentos e trinta e
 02 01 três? e agora veio uma de cento e vinte=
 02 João =cento e vinte e noventa e nove
 03 Eva Hum hum
 04 *Cristina* então já diminuiu,né? quase a metade
 05 Eva é:

Nesse caso, a mediadora pede confirmação sobre o valor das últimas contas de energia elétrica, e constata que a consumidora conseguiu economizar energia. Assim, a mediadora fornece por antecipação um argumento favorável para a consumidora conseguir um bom parcelamento de sua dívida.

4.5.

A Pré-alocação de Responsabilidade

Analisando gravações de audiências judiciais, Atkinson e Drew (1979, p. 141) identificaram seqüências de perguntas que prefaciam e projetam responsabilidade. Eles observaram que uma das testemunhas, através de suas repostas, parecia reconhecer que a força de uma pergunta feita dependia da linha de questionamento precedente. A testemunha analisava a relevância da última pergunta e a sua relação com perguntas anteriores, e as respondia antecipando algum tópico, introduzindo aspectos da conversa que não tinham sido mencionados anteriormente. Assim, a testemunha parecia antecipar que essas perguntas direcionavam para si a atribuição de culpa. Em sua resposta, ela tratava essas perguntas como parte de uma linha de questionamento que indicava sobre o que eram tais perguntas e qual o objetivo delas.

Algumas perguntas prefaciam e direcionam culpa, através da relação que estabelecem com questões anteriores de uma linha de questionamento. As respostas, por sua vez, são formuladas de modo a incluir componentes que fortaleçam e antecipem a defesa das ações do “culpado”, mostrando, assim, o reconhecimento da

testemunha de que certas perguntas são preliminares em seqüências de alocação de responsabilidade. Mesmo que essas perguntas não formem seqüências de acusação, a testemunha tratava tais perguntas como prefácio de alocação de culpa. Assim, essas perguntas são formuladas para obter uma confirmação de uma informação a partir da qual a culpa será alocada posteriormente. Dessa forma, aspectos de sua resposta são direcionados não para questões anteriores, mas para seqüências futuras, isto é, para ações projetadas (Atkinson e Drew, 1979, p. 142).

As respostas a perguntas que prefaciam alocação de culpa incluem componentes e termos descritivos que parecem formar uma resposta adequada. Receptores de pré-seqüências podem formular os seus turnos seguindo itens da pré-seqüência como movimento em seqüências projetadas, onde movimentos de defesa são as próximas ações relevantes, ou segundas partes, em pares iniciados por ações antecipadas e não anunciadas. A resposta seria uma antecipação para uma pergunta não executada de fato, mas esperada. O receptor não espera o desdobramento da seqüência projetada, ele produz respostas com componentes de defesa não para as perguntas anteriores, mas para perguntas antecipadas em seqüências de culpa projetada.

Essa classe de seqüências, que ocorrem freqüentemente na conversa cotidiana, formam as pré-seqüências. Elas consistem no emprego de perguntas como movimentos preliminares, a fim de se sondar prováveis resultados para a execução de ações pretendidas. As pré-seqüências checam a probabilidade de sucesso de uma ação intencionada, evitando a rejeição.

Esse mesmo movimento de utilização de uma linha de questionamento que direciona e aloca culpa foi encontrado nos nossos dados no discurso do mediador. Ele faz uma série de perguntas ao consumidor e depois utiliza as informações como argumento de alocação de culpa, conforme pode ser observado no exemplo a seguir:

```

03 11 Cristina =então me fala o seguinte..é-é-é..
    12          o senhor tentou quantas vezes?
    13          Vamos lá? Tem uma aqui do dia dezesseis de agosto
    14          de[sse a:no?]
    15 Flávio   [Nessa pri]meira vez aqui eu::=
    16 Cristina =a primeira vez foi qual?
    17 Flávio   a primeira vez.. foi >vinte e um de agosto<

```

18 *Cristina* vinte e um de agosto de dois mil?
19 Flávio De dois mil.foi cinco dias depois que eu adquiri=
20 *Cristina* = o senhor adquiriu foi quando?
21 /deixa eu ver aqui/ ((olhando as notas))
22 Flávio Dia dezesseis do oito
23 *Cristina* Ta bom.... opa desculpa... dezesseis de agosto, dia
24 vinte e um. cinco dias depois teve um problema e
25 depois? ... Qual foi a outra?
26 ...
27 Flávio depois foi recolocação de parafuso... porque. Teve.
28 parafuso solto no telefone =
29 *Cristina* = dia nove do qua:tro? ((olhando as notas))
30 Flávio (1.2)
31 *Cristina* ã?
32 (1.8)
33 Flávio reprogramação de ()foi dia onze do oito.... de
34 dois mil e um (1.5) /dia/ onze do oito não. Foi dia
35 vin:te e cinco do oito de dois mil
36 ...
37 *Cristina* Vinte é cinco::?
38 ...
39 /onde é que tá/
40 (1.5) ((olhando as notas de conserto))
41 *Cristina* Ta::: ((olhando as notas))
42 (5.5)
43 *Cristina* /Tá/.Então vamos ver o seguinte.vamos ver.o senhor
44 comprou no dia dezessei::s, teve um proble::ma no dia
45 vinte e um:, depois, voltou a ter um <pro:blema::>?
46 //pera aí, data de emissão?//
47 ((consultando as notas)) (1.5)
48 dia onze do oito:?
49 Flávio É porque eu pedi essas vias... é:: agora
50 recentemente. deve tá aqui embaixo.
51 ((mostrando a nota))
52 (1.2)
53 *Cristina* isso. dia dezesseis do oito. />deixa eu por aqui pra
54 gente saber/<... /dia vinte e cinco do oito/..
55 ((olhando as notas)) primeiro foi vinte e um do oito,
56 depois voltou dia vinte e cinco do oito, depois dia
57 nove do quatro de dois mil e um... Opa. Antes?
01 Maria /doze de março/=
02 =do:ze de março, depois nove do quatro e agora
03 dezesseis do oito.
((67 linhas))
05 16 Maria >na-não< em termos de-de-do apare:lho, em virtude de
17 ter ido vá:rias vezes na assistência técnica e:
18 apesar de serem.. é:: defeitos vamos dizer assim::
19 não tão graves que fosse motivo de ter de substituir
20 imediatamente, né?
21 *Cristina* Sim
22 Maria porque quando a autorizada detecta que é defeito
23 grave de fábrica elas mesmo fazem troca: >sem
24 prejuízo< mas no caso não foram isso, ele foi lá
25 várias vezes.eu tenho autorização.posso fazer no caso
26 a troca.
27
28 *Cristina* Uma [troca por outro celular::]=

29 Maria [troca por outro aparelho]
 → 30 *Cristina* = porque a gente tá vendo que foram cinco vezes, né?
 31 Flávio isso
 32 *Cristina* cinco vezes::, que o:: senhor Flávio foi lá::.

A mediadora (Cristina) forma, em alinhamento com o consumidor (Flávio), uma sequência de perguntas e respostas sobre todas as tentativas de conserto do telefone celular. Ela enumera, através das informações que o consumidor vai oferecendo, uma sequência de datas que funcionarão como principal argumento de persuasão do reclamado para ressarcir o consumidor. A insistência na observação dessas datas é feita por meio de formulações entre as linhas 43 a 45 e 53 a 57. Após a insistente anotação e verificação dessas datas, feitas com muitas repetições, a mediadora prossegue a agenda de tarefas do juizado, pergunta ao consumidor “o que ele pretende” e passa a palavra para o reclamado. A reclamada se justifica alegando que o defeito não era grave (linha 23), mas considerando a enumeração ostensiva da mediadora sobre todas as vezes que o consumidor levou o seu aparelho celular na assistência técnica, ela faria a troca. Apesar da justificativa da reclamada Maria (linhas 18-20; 22-23), a mediadora retoma o número de tentativas de conserto (linha 30) e o repete (linha 32) como argumento para a necessidade de troca do aparelho pela fábrica. Desse modo, através dessa sequência de perguntas e respostas, construídas juntamente com o consumidor, a mediadora pré-aloca a responsabilidade, atribuindo-a à fábrica e tornando irrefutável quem é o culpado pelo problema.

4.6.

As Formulações do Mediador

A formulação é uma estratégia de controle interacional bastante utilizada nas sessões de mediação do Juizado Especial de Relações de Consumo. A formulação

pode ser definida como a descrição, definição ou resumo que um dos participantes fornece explicitamente sobre o que está acontecendo na interação. Nas palavras de Garfinkel e Sacks (1970, p. 350): “Um membro pode tratar uma parte da conversa como uma ocasião para descrevê-la, para explicá-la, para caracterizá-la, para esclarecer, traduzir, resumir, fornecer seu sentido”.

A formulação seria, então, uma representação do discurso, segundo Fairclough (2001). Frequentemente, formular equivale a uma forma de policiar, seria um modo eficaz de forçar o interlocutor a sair da ambivalência, oferecendo uma formulação do que ele está dizendo, tornando a sua fala mais clara e explícita. Segundo Fairclough (2001), mesmo que o ato de formular não esteja conectado a ação de policiar, ele ainda tem uma função de controle interacional importante.

A formulação significaria o esclarecimento sobre “o que estamos fazendo”, realizado por meio da produção de paráfrase de um enunciado anterior, preservando características da seqüência discursiva anterior, mas também reformulando-a. Segundo Hak e Boer (1996), as formulações manifestam três propriedades centrais: preservação, apagamento e transformação. Tipicamente, a formulação é feita pelo receptor de um enunciado, mostrando o seu entendimento da informação transmitida, de modo que ele pode preservar certos itens lexicais do enunciado anterior, apagar outros e transformar o que dito, de acordo com as intenções comunicativas. Heritage e Watson³, citados em Hak e Boer (1996) afirmam que a formulação e a decisão constituem um par adjacente, isto é, confirmação ou negação seguem uma formulação. Estes autores observaram que confirmações são respostas preferidas. O assalto direto a uma formulação pode implicar em desafio à competência e à capacidade do formulador em monitorar o resumo da fala. A formulação pode ser considerada meio de conservar o que deve ser o tópico de determinada conversa.

A formulação é caracterizada também por Hilgert (1993) como atividades diversas de composição textual, tais como: corrigir, parafrasear, repetir, enfatizar, atenuar, explicar, exemplificar, justificar, fundamentar e outras, às quais os interlocutores recorrem para construir o seu texto. Seriam atividades de organização

³ HERITAGE, J. e WATSON, R. Formulations as Conversational Objects. In: PSATHAS, G. (ed). *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Irvington, 1979, p. 123-162.

discursiva que teriam como finalidades: organizar a alternância de turnos na sequência da conversa, manter o turno em poder do enunciador, planejar o texto e garantir a compreensão. Fávero, Andrade e Aquino (2005) também entendem a formulação como atividade de organizar e estruturar os enunciados de um texto, a fim de assegurar a intercompreensão. Desse modo, elas analisam a hesitação, a paráfrase, a repetição e a correção como fenômenos de formulação textual. No entanto, conforme observa Walker (1995), bem como mostraremos nos nossos dados, a formulação não tem simplesmente a função de reformular a fim de garantir uma boa compreensão. Este autor estuda formulações como atividade central de fazer concessões para se chegar a um acordo em negociações, observando que essas ações ocorrem em uma fase inicial de concessão e coincide com a atividade de ceder. Quando o falante formula um resumo da fala anterior, o que está fazendo é oferecer uma versão explicitando o sentido da fala anterior e tratando esse sentido como evidente. O processo de formulação consiste em fazer uma interpretação da fala anterior, porque não houve ainda uma versão definitiva do sentido “do que estão dizendo” em determinado encontro. Qualquer descrição é, então, necessariamente seletiva e direcionada para a tarefa que se tem a cumprir. Em situações de negociação, Walker (1995) observou que um negociador formula a fala do outro não para demonstrar entendimento, mas essa atividade implica na aceitação da versão e da posição que o outro está apresentando.

O uso de formulação, freqüente nas sessões mediadas do Juizado Especial Cível de Relações de Consumo, semelhante às observações de Walker (1995), constitui-se na tentativa do mediador de ganhar a aceitação dos participantes, sobretudo do reclamado, para a versão principal da história que está sendo construída em audiência. Essas formulações do mediador durante a história do consumidor dão credibilidade à primeira história, e restringem as opções do reclamado para construir a sua versão.

Na audiência seguinte, sobre a dívida de energia elétrica, a mediadora faz uma formulação, marcada pelo elemento coesivo indicador de conclusão “então”, a respeito do total da dívida e um pedido de confirmação:

→ 48 *Cristina* A dívida da senhora então, incluindo isso que a
 49 senhora paga por mês que é cinqüenta reais.
 02 50 >de uma negociação de dívida anterior<
 51 ao todo tá duzentos e trinta e três?
 52 *João* Não. É:: assim é ela tá em quatrocentos e dez reais..
 53 dez e cinqüenta e três centavos
 54 *Eva* é:: tudo=
 55 *Cristina* = Tudo?
 56 incluindo essa de duzentos e trinta e três reais?
 57 *Eva* [é::]
 01 *João* [incluindo]a de duzentos e trinta reais =

Esse exemplo contém uma fonte de problema, isto é, um reparável “duzentos e trinta e três”(linha 51) e uma correção pelo outro” quatrocentos e dez reais” (linha 52). Assim, teríamos um reparo pelo outro auto-iniciado, que segundo Magalhães (2004), uma das técnicas de iniciação de reparo seria o pedido de esclarecimento, conforme ocorre nesse exemplo. Entretanto, o que estamos constatando, em oposição a Magalhães (2004), é que a formulação é um fenômeno mais amplo do que o reparo e que eles têm funções discursivas diferentes. O reparo substitui um termo anterior, já a formulação consiste em uma paráfrase que enfatiza elementos importantes da fala anterior e direciona a interpretação do enunciado.

A informação formulada pela mediadora (linha 48) sobre o total da dívida é essencial para a fase de negociação. É interessante notar que as formulações selecionam e destacam as informações mais relevantes para a resolução do problema em audiência. Considerando a seqüência discursiva proferida pela mediadora (linhas 48-51) como uma formulação de uma informação anterior, observa-se que não foi obedecida a preferência por concordância no par adjacente formulação-decisão, conforme Heritage e Watson (1979) e Pomerantz (1996) notaram a tendência. Esse desvio ao sistema de preferência pela concordância pode ser explicado pela precisão requerida no relato em ambiente jurídico (Drew, 2003), que justifica a negação e a correção da informação formulada sem nenhum prejuízo a face da mediadora, que teve a sua formulação negada e corrigida.

Na audiência seguinte, sobre a negociação do tratamento odontológico, o mediador (Rui), através de um pedido de confirmação e uma formulação do problema, executa a tarefa de tirar a reclamação da voz da reclamante (Ivone), que é o

alvo de hostilidade, e colocá-la em seus próprios termos. Assim, ele, como elemento “neutro” na disputa, poderia re-elaborar a reclamação e torná-la legítima, mitigando, assim, o conflito.

08 15 Rui /tá certo/ (1.5) a senhora, nunca fez tratamento
 16 odontológico, segundo, o seu processo, né?
 17 Mariana arrã
 → 18 Rui tendo pago nove parcelas de sessenta e dois reais e
 19 cinquenta centavos... sendo as três primeiras,
 20 diretamente em sua conta e as demais com desconto em
 21 folha de pagamento... só que a senhora, já está cinco
 22 meses sem atendimen:to.. devido à substituição de
 23 dentista, não é?....O primeiro dentista colocou o
 24 aparelho ortodôntico em 19 de julho do ano passa:do..
 25 e daí em diante, foi negada a >continuidade do
 26 tratamento, sob alegação< de que o primeiro dentista,
 27 havia agido, de forma errada... assim a senhora está
 28 requerendo a devolução quantia /paga/?
 29 Mariana Na verdade eu pago sessenta e dois e cinquenta
 30 enquanto outras pessoas pagam quarenta e cinco...não
 31 sei porque isso...pra mim é sessenta e dois

Essa audiência acontece em um clima tenso e conflituoso. Em contraponto ao nervosismo e hostilidade entre reclamante e reclamado, o mediador fala vagarosamente e com muitas pausas. Nota-se a ênfase e a escolha lexical por datas e números nas formulações do mediador, isto é, informações objetivas e de difícil contestação.

O mediador, participante que tem o *status* de controle, pede confirmações para a versão que ele está construindo para a história. A consumidora confirma a primeira informação (linha 17) e no segundo pedido de confirmação (linhas 18-28), ela responde com outra reclamação (linhas 29-31). Pode-se inferir que a versão do mediador não necessita de confirmação, pois tem a legitimidade e estatuto de uma versão autorizada. Essa formulação fortalece a posição da consumidora (Mariana) e a encoraja a fazer mais uma reclamação.

Explicar, caracterizar e esclarecer o que está sendo dito em uma conversa determina um sentido construído pelo formulador do discurso e enquadra determinada situação, como pode ser observado também no exemplo seguinte, da mesma audiência:

11 11 Rui (...) eu acredito que talvez.. encerrando-se o
 12 processo nesta oportuna:de.. seria a melhor
 → 13 solução imaginem porque?... ora, a autora
 14 procurou a clínica.. /desejosa de fazer/ o
 15 tratamento, né?
 16 Ivone /é/
 17 Rui agora:...imagina. ela foi rec-recebida por algum
 18 profissional?....
 19 Ivone Com[certeza]
 20 Rui [o profissional. <Certamente>... tinha o seu
 21 parecer >escrit<-ó::
 22 "nós vamos::nós vamos: fazer o seu tratamento
 23 dest..desta forma.vamos fazer isso e aquilo?"
 24 ...né?...Tá. muito bem. O:: tratamento foi iniciado...
 25 um profissional a atendeu.. e no curso do
 26 tratamento... segundo a autora.. os dentistas, os
 27 profissionais, que sucederam.. >/aquele/< que. a
 28 atendeu. Inicialmente?... dizem a ela
 29 "olha..eu não vou fazer o seu tratamento?... porque-
 30 u-eu tenho um impedimento de ordem técnica?"....
 31 quer dizer.. o-o:: profissional que-o:: antecedeu?
 32 ele. sequer poderia ter dado início.
 33 (2.5)
 34 estaria configurado aqui de alguma forma? e não há
 35 aqui nenhum breve momento? Quero expor uma situação,
 36 né? parte do que aconteceu entre vocês...
 37 estaria configurado aqui um ato talvez até ilícito..
 38 Se ela dá início? sendo um profissional? da mesma
 39 clínica? Depois fala
 40 "eu não vou dar continuidade porque não tem condições
 41 técnicas"
 42 (2.0)
 43 não é verdade?
 44 Então, eu-eu quero convocar vocês duas aqui para
 45 >tentar< alguma coisa e solucionar a quês:tão?..mesmo
 46 porque.. se o juiz que for julgar o processo,
 47 entender, /que/, no curso do processo, que, para
 48 desleite.. da questão. Ele precise se valer, de
 49 algum: laudo técnico a respeito? Esse processo nem
 50 terá /fim/.... Quanto mais vocês eternizarem essa
 51 situação pior pra vocês.. /acredito/.
 52 É interessante, do lado da consumidora? Porque:
 53 >acredito< que a esse momento ela deve estar com
 54 desconforto muito gran:de? Aparelho no início,
 55 tratamento que não foi cumprido... deve ter-a senhora
 56 deve estar sofrendo algum do::res,né? desconforto,
 57 por outro lado pra clínica? Pelo menos nunca vi >até
 12 01 o momento< nada... /aqui no juizado/.. que envolvesse
 02 a clínica Climex...né? deve gozar de uma imagem
 03 ido:nea.. respeito:as?
 04 Vamos então.. encontrar essa solução aqui. Porque eu
 05 acho que é melhor pra vocês.... se há um tratamento
 06 que não podia ser feito? Ou que deu errado?

Em um momento da audiência de intenso conflito, porque a reclamada (Ivone) se nega a fazer qualquer proposta de ressarcimento da consumidora (Mariana), que, por sua vez, negava a versão da reclamada, o mediador (Rui) começa a sua formulação da história do conflito com um conselho (linhas 11-13). Para justificar o seu conselho, de que dar fim ao processo na fase de conciliação seria a melhor solução, ele anuncia a sua formulação com o marcador “*imaginem porque?*” e indica que vai tomar o turno por um longo tempo. À medida que reconta e reconstrói a história do conflito, ele consegue a concordância da reclamada (linhas 16-19). Assim, ele se torna o animador da história da consumidora e consegue a concordância da reclamada durante o início da formulação, o que parece bastante favorável a um acordo final. Entretanto, a reclamada Ivone, apesar de não negar a formulação da história (linhas 33; 42), também não confirma a versão do mediador. Conseqüentemente, não assume a responsabilidade que a história do mediador a atribui.

Na sua argumentação, a fim de convencer as adversárias a entrarem em acordo, o mediador utiliza discurso relatado para animar a voz do primeiro dentista que atendeu a consumidora (linhas 22-23), bem como para animar a voz do segundo dentista que se recusa a continuar o tratamento (linhas 29-30; 40-41). É interessante notar a escolha lexical da palavra “*profissional*” repetidas vezes (linhas 18, 20, 25, 27, 31 e 38) para se referir aos dentistas que trabalhavam na clínica responsável pelo tratamento odontológico. A escolha dessa palavra remete às noções de responsabilidade, confiança e competência que os grupos profissionais reclamam para si, e a toda consideração social que a palavra evoca (Freidson, 1996). Assim, o mediador “lembraria” à reclamada o peso da responsabilidade que o parecer de um profissional carrega consigo. Na conclusão de sua formulação ele aponta de modo direto a clínica como responsável pela situação (linhas 37-41), como última tentativa de conseguir com que a reclamada fizesse alguma proposta de ressarcimento.

As formulações dos mediadores, bem como as suas perguntas auxiliam o consumidor na construção de sua história, reforçando a coerência da primeira versão e tornando-a menos vulnerável à contestação. Além disso, muitas informações são enfatizadas para serem usadas como argumentos de negociação. Concluimos que,

nessa fase, de modo geral, o mediador se alinha com o consumidor. As perguntas que o mediador faz durante o relato do consumidor não são apenas pedidos de esclarecimento, mas são usadas para construir uma ordem moral, destacando pontos importantes do relato que serão utilizados mais tarde como argumento favorável ao consumidor para convencer o outro de que a história contada é válida e a reclamação legítima, conforme veremos no próximo capítulo.