

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA

PRISCILA FERNANDES SANT'ANNA

**As Fases da Entrevista de Pré-Mediação e suas Implicações Interacionais para
a Atividade Profissional da Mediação**

JUIZ DE FORA
2017

PRISCILA FERNANDES SANT'ANNA

**As Fases da Entrevista de Pré-Mediação e suas Implicações Interacionais para
a Atividade Profissional da Mediação**

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Linguística. Área de concentração: Linguagem e Sociedade.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Cortes Gago

JUIZ DE FORA

2017

PRISCILA FERNANDES SANT'ANNA

**As Fases da Entrevista de Pré-Mediação e suas Implicações Interacionais para
a Atividade Profissional da Mediação**

Tese de doutorado apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em
Linguística da Universidade Federal de
Juiz de Fora, como requisito parcial para
obtenção do título de Doutor em
Linguística.

Aprovada em: _____ de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Paulo Cortes Gago
Orientador

Prof. Dr. Roberto Perobelli de Oliveira

Prof^a. Dra. Liliana Cabral Bastos

Prof^a. Dra. Amitza Torres Vieira

Prof. Dr. Alexandre José Pinto Cadilhe de Assis Jácome

Dedico este trabalho à minha amada filha,
Giovana, que, mesmo tão pequena, me
inspira tanta força e determinação.

AGRADECIMENTOS

Seção I Disposições Gerais Sobre esta Tese

Discorre sobre vidas, sonhos famílias. Minha vida, meus sonhos e minha família; a vida dos participantes desta pesquisa, seus sonhos e suas famílias. Trata de teorias e defende que as teorias precisam estar a serviço da vida social e de seus fenômenos. Defende, ainda, que as pesquisas linguísticas e as pesquisas do Direito Familiar são construídas por pessoas, sobre pessoas e para pessoas, cada qual com suas experiências e vivências linguísticas, sociais e culturais, que devem ser respeitadas e privilegiadas em detrimento de teorizações e prescrições esvaziadas de vidas.

Vigência dos agradecimentos: *ad aeternum*

Aos participantes desta pesquisa: aos usuários da mediação, por aceitarem a iniciativa de uma pesquisa com base em suas histórias; e à mediadora, pela oportunidade, dada ao Grupo de Pesquisa Interação em Contextos Institucionais (ICI), de conhecermos a sua profissão e de fazermos de suas práticas profissionais objeto de tantas discussões e construções deste grupo;

Ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, seus professores e funcionários, pela contribuição no decorrer de todo o meu percurso acadêmico;

Seção II Sobre o Orientador desta Tese

O Prof. Dr. Paulo Cortes Gago é meu orientador desde o ano de 2005, meu segundo ano de faculdade. Tornei-me, aos dezoito anos, monitora de sua disciplina Português I, oferecida ao curso de Direito da UFJF. Fui bolsista de seus Projetos de Iniciação Científica nos anos de 2006, 2007 e 2008. Fui sua orientanda na Pós-Graduação Lato Sensu de Ensino de Língua Portuguesa, fui sua orientanda no Mestrado e no Doutorado.

Aprendi sobre responsabilidade, autoridade e liderança com ele. Escuto suas palavras quando escrevo ou quando corrijo o texto dos meus alunos. Tornei-me professora a partir de sua influência, aprendi a fazer pesquisa com ele. Chego ao final desta etapa com o seu apoio e incentivo e, sobretudo, com a sua orientação que inspira confiança e qualidade.

A essa história e a esse percurso, minha eterna gratidão.

Seção III

Sobre os Membros da Banca

À Profa. Dra. Liliana Bastos, de quem tive a oportunidade de ser aluna na disciplina Análise de Narrativas na PUC/RJ e com quem aprendi uma maneira muito própria e espontânea de fazer pesquisa, dando ao usuário da linguagem - ao participante da pesquisa – o lugar de protagonista da sua história. Agradeço de antemão, pela leitura deste trabalho e por suas considerações;

Ao Prof. Dr. Roberto Perobelli de Oliveira, por ter deixado a sua marca em minha vida profissional e acadêmica, por todas as trocas e aprendizagens oportunizadas e, sobretudo, pela minuciosidade de sua leitura e qualidade de suas considerações neste trabalho, tão importantes para minha formação;

À Profa. Dra. Amitza Vieira Torres, por todas as contribuições ao longo da minha trajetória como aluna do PPG/Linguística, por seu incentivo, apoio e considerações construtivas no exame de qualificação desta tese, por sua leitura extremamente atenciosa oferecida por meio de suas palavras simpáticas e carinhosas;

Ao Prof. Dr. Alexandre Cadilhe, pela leitura cuidadosa desta tese e pela disponibilidade para discutir a organização das fases da atividade Entrevista de pré-mediação coconstruída pelos participantes;

Seção IV

Sobre Amores e Amigos

À minha família, em especial, ao meu pai, Clemente Sant'Anna, ao meu irmão, Bruno Sant'Anna, e à minha irmã, Rafaela Passos, pelo amor e pelo apoio e, principalmente, por compreenderem minha ausência nos momentos em que me queriam por perto;

À minha mãe, com quem compartilho minha vida, dores, alegrias, sucessos e frustrações. Muito obrigada por ser um exemplo de força e determinação, muito obrigada por todo o apoio e ajuda (sem você, eu não teria conseguido);

Ao amigo Leonardo Mattos, em primeiro lugar, por todo o encorajamento, confiança e boas vibrações a mim direcionadas. Agradeço, ainda, pelas trocas e pelas contribuições realizadas neste trabalho;

Aos amigos Bruno Horta, Tatiana Fernandes Barbosa e Talita Fernandes. Este trabalho tem um pouco de vocês. Seja pelo histórico de trocas e aprendizagens, seja pela contribuição direta de cada um de vocês em minha formação e neste texto;

À amiga Jeanne, por todo o apoio, incentivo, auxílio e, principalmente, por acreditar no meu potencial;

À Lucy Dias e à Roberta Dias, a quem pude confiar meu bem mais precioso com tranquilidade e confiança, durante a minha ausência. Vocês escrevem esta história comigo;

Aos amigos e amigas, que compartilharam minhas angústias e medos e que me acalmaram, me fazendo sentir confiança na minha capacidade, que compreenderam minhas faltas e ausências em diferentes contextos. Aos Amigos e amigas de faculdade, amigos e amigas de trabalho, amigos e amigas, com quem pude contar em tantos outros momentos e que torceram por mim, também, neste projeto;

Aos amigos, Juliana, Camila, Sandra, Fábio, Vitor e Estevam. Poder dividir com vocês meus anseios espirituais e pessoais fez-me mais forte, mais consciente e mais responsável;

A todos os amigos do Grupo Espírita Ramatis, pela força, pelos ensinamentos e por todas as oportunidades que me são dadas;

À D. Anésia Julião, por me auxiliar no desenvolvimento da minha fé e do amor ao próximo;

Aos caminhos do autoconhecimento: tanto aos religiosos, como aos científicos e terapêuticos;

Parágrafo Único – Giovana: uma gravidez em meio a um doutorado, um desejo que atravessa outro desejo, um projeto complexo no meio de outro, também, com sua complexidade; uma responsabilidade maior do que todas as outras, um arsenal de força e coragem, uma motivação para conseguir, um serzinho para me fazer feliz, uma filha para amar.

Seção V

Sobre Aquele que tudo Proporciona

Acredito em um Deus, de infinita bondade e inteligência, em um Deus, que quer o bem, indistinto, de todos, e que oferece um universo de oportunidades para o crescimento e o progresso de seus filhos; acredito em um Deus que oferece escolhas e liberdade e exige responsabilidade, acredito em um Deus que vive em nossas consciências e em todos os elementos de sua criação. A Deus, por tudo, muito obrigada.

*“Família, família
Papai, mamãe, titia
Família, família
Almoça junto todo dia
Nunca perde essa mania*

*Mas quando a filha quer fugir de casa
Precisa descolar um ganha-pão
Filha de família se não casa
Papai, mamãe, não dão nem um tostão (...)*

(Fragmento da música Família,
composta por Arnaldo Antunes e Toni Bellotto)

RESUMO

Este trabalho apresenta uma proposta de mapeamento das fases da atividade comunicativa entrevista de pré-mediação. Dentro da perspectiva dos estudos da Linguística Aplicada de base Interacional, objetivamos compreender como essa atividade profissional é organizada, tendo em vista os discursos ali construídos. O contexto jurídico e a mediação familiar ganham destaque nesta pesquisa, considerando a ênfase dada às formas alternativas de resolução de controvérsias no Brasil, que culminaram na promulgação da Lei da Mediação e nas disposições sobre mediação e conciliação no Código de Processo Civil, respectivamente, em vigor, a partir de 2015 e 2016. Na tentativa de pensar a vida social considerando o ponto de vista daqueles que, em geral, não têm voz nas pesquisas acadêmicas (MOITA LOPES, 2006), realizamos um estudo qualitativo e interpretativo (DENZIN; LINCOLN, 2000), no qual as identidades, dos participantes- construídas discursivamente -, são os norteadores para as análises depreendidas. Os dados de mediação retratados nesta pesquisa são dados reais de fala-em-interação, gerados em uma Vara de Família do Fórum de uma cidade do interior do estado do Rio de Janeiro, no ano de 2008. Os dados foram gravados em áudio e, em seguida, transcritos de acordo com o modelo Jefferson de transcrição (LODER, 2008). Como resultados do trabalho, foram encontradas, após o mapeamento das entrevistas de pré-mediação, cinco fases referentes ao tipo de atividade em análise, quais sejam: “Esclarecendo as Regras do Jogo”, “Conhecendo os Participantes”, “Historiando os Conflitos”, “Entendendo o Processo” e “Combinando a Próxima Etapa”. Tais fases apresentam características distintas compostas de ações específicas dos participantes. A compreensão acerca das fases pode contribuir para a profissão do mediador e, em uma instância mais ampla, para os usuários do sistema judiciário brasileiro, oferecendo subsídios para um fazer profissional que compreenda a mediação como um espaço pedagógico de prevenção de conflitos, a fim de que os participantes dessa atividade de fala possam se tornar protagonistas de suas decisões e, com isso, lidar com as questões conflituosas, as quais precisarão passar ao longo de suas vidas social e familiar.

Palavras-Chave: Linguística Aplicada. Interação. Mediação Familiar. Fases de uma Atividade de Fala.

ABSTRACT

This paper presents a proposal for mapping the phases of the communicative activity pre-mediation interview. Within the perspective of the studies of Applied Linguistics Interactional basis, aims to understand how this professional activity is organized, in view of the speeches built there. The legal context and family mediation are highlighted in this study, considering the emphasis given to alternative forms of dispute resolution in Brazil, which culminated in the promulgation of the Mediation Law and the provisions on mediation and conciliation in the Civil Procedure Code, respectively, in 2015 and 2016. In the attempt to think social life considering the point of view of those who, generally, do not have voice in academic research (MOITA LOPES, 2006), a qualitative and interpretative study is carried out (DENZIN; LINCOLN, 2000), in which the identities, of the participants – constructed discursively –, are the guiding principles for the analyzed analyzes. The data of mediation portrayed in this research are real speech-in-interaction data, generated in a Family Court of the Forum of a city in the interior of the state of Rio de Janeiro, in the year 2008. The data were recorded in audio and, And then transcribed according to the Jefferson transcription model (LODER, 2008). As a result of the study, five phases were analyzed, after the pre-mediation interviews were mapped: "Clarifying the Rules of the Game", "Knowing the Participants", "Storing Conflicts", "Understanding the Process" and "Combining the Next Step." These phases present distinct characteristics composed of specific actions of the participants. The understanding of the phases can contribute to the profession of the mediator and, in a broader instance, to the users of the Brazilian judicial system, offering subsidies for a professional doing that understands mediation as a pedagogical area of conflict prevention in order to That the participants in this speech activity can become protagonists of their decisions and thereby deal with the conflicting issues that they will need to pass through in their social and family lives.

Keywords: Applied Linguistics. Interaction. Family Mediation. Phases of a speech activity.

LISTA DE EXCERTOS

Excerto A -Distanciamento e neutralidade no trabalho de mediação/Entrevista Pedro-Sônia: 16/05/2007.....	45
Excerto B - Alteridades/Entrevista Pedro-Sônia: 16/05/2007.....	48
Excerto C -“Mudanças em que?”/Entrevista Sônia-Arminda - EPM- 14'50- 16'27.....	85
Excerto D - Pensão Alimentícia/Entrevista Sônia/Amir (16/05/2007).....	99
Excerto 1 - “o objetivo é possibilitar a comunicação”.....	132
Excerto 2 - “o objetivo desse trabalho conjunto <u>é</u> restabelecer ou melhorar a comunicação entre duas pessoas”.....	137
Excerto 3 - “Por quantos anos vocês foram companheiros? ”.....	143
Excerto 4 - “A senhora tem visto o Matheus?”.....	147
Excerto 5 - “Me explica isso”.....	153
Excerto 6 - “Explica melhor, dona Arminda”.....	160
Excerto 7 - “Esse processo que o senhor entrou aqui é pedindo a guarda dos meninos, né?”.....	165
Excerto 8 - “Esse processo de guarda, no entendimento da senhora, tem a ver com o pedido de pensão alimentícia?”.....	169
Excerto 9 - “O senhor quer que eu escreva num pedacinho de papel pro senhor não esquecer”?.....	173
Excerto 10 - “Quinta-feira da semana que vem? O que a senhora acha?”.....	175

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Características da pré-mediação e do mediador nesse contexto...	42
Quadro 02 - Dois polos da mediação: da solução de problemas à transformação pessoal.....	52
Quadro 03 -Características do gênero entrevista conforme Hoffnagel (2003)..	60
Quadro 04 - Esquema padrão da consulta médica.....	72
Quadro 05 - Esquema do processo judicial.....	111
Quadro 06 - Fases da entrevista de pré-mediação Rui e Arminda.....	115
Quadro 07 - Tópicos discursivos por entrevistas realizadas.....	119
Quadro 08 - Observações sobre os tópicos encontrados.....	122
Quadro 09 - Ocorrência tópico/entrevista.....	123
Quadro 10 - Tópico por fase.....	126
Quadro 11 - Historiando o conflito quantitativamente.....	128
Quadro 12 - Progressão tópica na fase Conhecendo os Participantes.....	145
Quadro 13 - Progressão tópica na fase Conhecendo os Participantes.....	159
Quadro 14 - Características da Mediação Transformadora.....	179
Quadro 15 - Recursos Linguístico-interacionais Encontrados nas Fases.....	182

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACE	- Análise da Conversa Etnometodológica
Art.	- Artigo
AIJ	- Audiência de instrução e julgamento
CPC	- Código de Processo Civil
CEP	- Comitê de Ética em Pesquisa
CONIMA	-Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem
FARC	- Formas alternativas de resolução de conflitos
ICI	-Interação em Contextos Institucionais
LA	- Linguística Aplicada
Nº.	- Número
PPP	-Primeira parte do par
PROCON	-Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SPP	- Segunda parte do par
TCLE	- Termo de Consentimento Livre Esclarecido
UCT	- Unidades de construção de turno

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	15
2. A MEDIAÇÃO BRASILEIRA E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O TRATAMENTO DE CONFLITOS.....	23
2.1 A MEDIAÇÃO E AS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO.....	24
2.2 A LEI Nº. 13.140 OU A LEI DA MEDIAÇÃO.....	31
2.3 A MEDIAÇÃO EM VARA DE FAMÍLIA.....	35
2.4 CARACTERÍSTICAS DE PRÉ-MEDIAÇÃO.....	39
2.5 A MEDIAÇÃO NA PERSPECTIVA DA PARTICIPANTE.....	43
2.6 A MEDIAÇÃO COMO UMA INTERAÇÃO SOCIAL INSTITUCIONAL.....	50
3. CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE COMUNICATIVA: ENTREVISTA.....	57
3.1 A ENTREVISTA SEGUNDO OS ESTUDOS DISCURSIVOS.....	59
3.2 A ENTREVISTA COMO MÉTODO DE PRODUÇÃO CULTURAL.....	62
3.3 A ENTREVISTA NA PERSPECTIVA INTERACIONAL.....	65
3.4 AS FASES DO EVENTO COMUNICATIVO INSTITUCIONAL ENTREVISTA DE PRÉ-MEDIAÇÃO.....	70
4. FERRAMENTAS DE ANÁLISE.....	74
4.1 CONTRIBUIÇÕES DA ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA.....	76
4.2 FORMULAÇÃO E REFORMULAÇÃO.....	79
4.3 A SOCIOLINGÜÍSTICA INTERACIONAL E OS CONCEITOS DE PAPÉIS, ENQUADRES E ALINHAMENTO.....	87
4.4 O TÓPICO DISCURSIVO.....	92
4.5 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS ESTUDOS DE NARRATIVAS.....	93
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	101
5.1 UMA PESQUISA EM LINGÜÍSTICA APLICADA DE BASE	

INTERACIONAL.....	102
5.2 INFLUÊNCIAS DA LINGUÍSTICA APLICADA DAS PROFISSÕES.....	105
5.3 O CASO.....	108
5.4 REGISTRO DOS DADOS.....	112
5.5 A SEGMENTAÇÃO DOS DADOS.....	114
6. ANÁLISE DE DADOS.....	117
6.1 MAPEAMENTO NUMÉRICO NA ANÁLISE DOS DADOS.....	118
6.2 ANÁLISE QUALITATIVA.....	130
6.2.1 Esclarecendo as Regras do Jogo.....	130
6.2.2 Conhecendo os Participantes.....	142
6.2.3 Historiando os Conflitos.....	151
6.2.4 Entendendo o Processo.....	164
6.2.5 Combinando a Próxima Etapa.....	172
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	177
REFERÊNCIAS.....	189
ANEXOS.....	199

1. INTRODUÇÃO

[...]
“Bem sei como são penosos
esses lances de família,
e discutir neste instante
seria matar a festa,
matando-te — não se morre
uma só vez, nem de vez”.

(Fragmento retirado do poema: A mesa – Carlos Drummond de
Andrade)

O fragmento utilizado como epígrafe desta introdução foi retirado do poema *A mesa*, de Carlos Drummond de Andrade. Nesse poema, o eu - lírico narra as dores, as alegrias e os traumas de uma família, através de um exercício de rememoração, em torno de uma mesa. No texto, esse objeto presente em nossos lares é convertido em um espaço no qual, por meio de um exercício discursivo, tenta-se reconciliar o presente com o passado, revisitando as memórias dessa família. O poeta apresenta-nos a intensidade das questões familiares que assolam a memória de seu eu - lírico, mas, também, intimamente, as lembranças de cada um de seus leitores. Os lances de família são, de fato, penosos. Deixam marcas irreversíveis em nossas trajetórias. E a mesa, símbolo sagrado do encontro familiar, revela-se como o espaço que oportuniza o confronto e, igualmente, o fortalecimento dos laços de afeto e a comunhão entre os que vivem sob o mesmo teto. O esvaziamento de sonhos e ambições, ceifados pelas desavenças e pelos infortúnios familiares, é evidenciado no poema em epígrafe, e a reflexão a respeito de uma mesa capaz de mediar os conflitos, favorecer a elaboração de alternativas e empoderar o indivíduo para que, por si só, possa ter condições de lidar com as suas relações familiares conflituosas é tema desta tese.

De modo menos poético, dizemos que o presente estudo analisa, no âmbito da Linguística Aplicada (LA) e em uma perspectiva interacional, as fases da atividade profissional entrevista de pré-mediação, discutindo como o mediador e as partes em desacordo negociam os espaços para que o conflito possa ser elaborado,

trabalhado e transformado por aqueles que procuram a justiça a fim de resolver suas questões familiares.

A Mediação, a partir da Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015, foi regulamentada como um meio obrigatório de resolução de conflitos, exercido por uma terceira parte, neutra em relação à controvérsia e capaz de facilitar o diálogo entre as partes. Contudo, no Brasil, as formas alternativas de resolução de conflitos já vêm sendo utilizadas pela sociedade há pelo menos vinte anos a fim de que questões de diversas ordens possam ser resolvidas de modo mais ágil e consensual, desobstruindo o sistema judiciário brasileiro, o qual se caracteriza por ser excessivamente moroso. Experiências como as do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) demonstraram que, por meio do diálogo e da negociação entre o consumidor e o prestador de serviço, os usufrutuários de bens e serviços conseguem requerer seus direitos e chegar a acordos satisfatórios em suas trocas comerciais, o que ratificou a importância dessas formas alternativas para o atendimento às necessidades da sociedade brasileira.

No âmbito da mediação familiar judicial, diferentemente do contexto anteriormente citado, as relações não se restringem ao tópico em conflito, sendo, ao contrário, permanentes, de modo que envolvem sentimentos, histórias compartilhadas, projetos, bens comuns e, sobretudo, filhos. Ou seja, a reclamação que aparece oficialmente no processo – a causa de pedir – é apenas a ponta do iceberg de uma enxurrada de problemas, de uma situação bem mais complexa de problemas familiares. Dessa forma, quando procuram a mediação para buscar a resolução de um evento envolvendo essas complexidades, as partes apresentam em suas falas, na maioria das vezes, posições diferentes – e, frequentemente, opostas – sobre um mesmo objeto.

As características da mediação familiar são caras a esta pesquisa devido às suas especificidades, bem como devido à padronização de um modo de fazer mediação, presente em manuais prescritivos acerca do tema, que pouco espaço dá às dores, aos sentimentos e às necessidades da vida humana que se apresentam em interações dessa ordem.

A mediação em Vara de Família não se origina, somente, na busca pela desobstrução de um sistema judiciário lento, mas, principalmente, na necessidade de as pessoas reorganizarem suas relações familiares e aprenderem a conviver com

os conflitos de maneira mais saudável. Nesse sentido, com a recente criação de uma Lei que incentiva essa atividade profissional, a temática deste trabalho ganha maior relevância social, pois se propõe a estudar e discutir um contexto específico da mediação até então pouco difundido para além dos cursos de direito e da formação de mediadores.

Barbosa (2014) afirma que os estudos acerca da mediação em audiências de Vara de Família têm mostrado que essa alternativa para a resolução de conflitos, quando praticada por meio de uma abordagem mais humanista, evita a permanência do confronto e possibilita que os acordos sejam constituídos pelas próprias pessoas envolvidas nas querelas jurídicas, minimizando possíveis retornos aos tribunais, visto que a autonomia e o empoderamento são pontos trabalhados por essa perspectiva de mediação familiar.

As observações depreendidas até o momento descrevem uma atividade profissional que ganhou maiores contornos em nosso país, tornando-se objeto de políticas públicas e sendo, posteriormente, instituída como lei, o que por si só justifica a existência de estudos e pesquisas acerca do tema, considerando os investimentos que o poder público confere em prol de sua materialização.

Levando-se em conta, ainda, os pressupostos da LA de cunho interacional, estudos de práticas profissionais (sociais), tal como este, mostram-se relevantes, visto que, de acordo com Bastos e Biar (2015, p. 101), são análises válidas quando “se comprometem com a desconstrução de práticas sociais injustas e com a transformação destas (a partir de uma visão aplicada de ciência), em oposição radical ao desengajamento das epistemologias de demandas puramente cognitivas”. Além disso, e ainda nas palavras das autoras, as escolhas realizadas neste trabalho enquadram-se em um paradigma de pesquisa que “tomam o contexto micro como objeto pesquisável, isto é, se voltam para a análise das práticas de linguagem, que fundam os encontros sociais, onde se constroem as definições da situação e as negociações identitárias de toda ordem” (BASTOS; BIAR, 2015, p. 103).

A título de recorte de pesquisa, o enfoque deste estudo volta-se para duas entrevistas de pré-mediação endojudicial em Vara de Família, encontros realizados separadamente com cada uma das partes envolvidas no processo.

Segundo o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), a pré-mediação é uma etapa da mediação, realizada por meio de

entrevistas logo no início do processo. Esse tipo de atividade cumpre um conjunto de procedimentos, a saber:

- a) as partes devem descrever a controvérsia e expor suas expectativas;
- b) os participantes são esclarecidos sobre o processo da mediação, seus procedimentos e suas técnicas;
- c) os entrevistados deliberam se adotarão ou não a mediação como método de resolução de sua controvérsia;
- d) e escolhem o mediador, que poderá ser ou não aquele que estiver coordenando os trabalhos da entrevista.

Já sob o viés de Sales (2004), que entende a mediação como uma oportunidade de transformação, trata-se do momento de os mediandos apresentarem, sucintamente, os motivos que os levaram ao processo de mediação, exigindo, do profissional que o conduz, habilidades discursivas e interacionais. Por meio dessa atribuição, decorre o fato de a pré-mediação ser extremamente necessária para que a mediação possa acontecer com sucesso.

Os roteiros normativos e prescritivos acerca da realização de atividades profissionais, tais como o texto do CONIMA e as afirmações de Sales (2004) são, a partir de estudos sobre contextos interacionais, compreendidos como estoques de conhecimento interacional (PERÄKYIÄ; VEHVILÄINEN, 2003; PEREIRA, 2010; JÁCOME, 2013). Ou seja, como elementos da organização de uma dada atividade de fala, são reconhecidos pelos especialistas e mobilizados no momento em que se faz necessário dizer sobre as suas características. De forma ilustrativa, podemos afirmar que o médico, por exemplo, possui um roteiro sobre as etapas que constituem a consulta médica. Ele é capaz de defini-las, caracterizá-las e explicá-las ao ser questionado por seu paciente acerca da necessidade de uma dada pergunta.

Todos possuímos estoques de conhecimento interacional, mas até mesmo nossas interações mais rotineiras e familiares estão à mercê, digamos, das exceções e das variações contextuais em todas as suas possíveis acepções. Referimo-nos às nossas interações rotineiras e familiares, mas não estamos tratando, especificamente, de qualquer interação espontânea, mas, sim, de situações como a homilia de uma missa, as etapas de uma aula, ou, até mesmo, a

rotina de uma mãe que precisa acordar o seu filho, toda manhã, para que ele não perca o horário do colégio. Trata-se de situações comunicativas sobre as quais conhecemos, de certa forma, o funcionamento e o tipo de ação linguística envolvida na tarefa situacional. Da mesma forma é a mediação para os praticantes dessa atividade profissional, a ponto de os autores dos manuais que discorrem sobre o tema, em sua grande maioria¹, dispensarem dados reais de fala-em-interação no contexto de mediação para prescreverem um modo de realização da atividade pautado nos seus estoques de conhecimento interacional.

Assumimos, nesta pesquisa, contudo, que as prescrições baseadas nos conhecimentos tácitos que um dado sujeito possui sobre uma interação são restritas às experiências desse sujeito. Além disso, compreendemos que é por meio do uso da linguagem que as atividades profissionais, tais como a mediação, se constituem, o que ratifica o lugar de um estudo pautado em dados reais de fala-em-interação. As identidades, os conflitos e a agenda profissional são construídos no momento em que as pessoas se reúnem com a finalidade de tratar sobre o que as levou à mediação por exemplo. Portanto, faz-se necessário aliar a expertise profissional (SARANGI, 2010) a estudos discursivos acerca das práticas institucionais de linguagem a fim de que um entendimento mais refinado sobre uma prática profissional possa ser elaborado com o objetivo maior de oferecer à sociedade melhores condições de intervenções profissionais.

Dessa forma, um estudo interacional sobre as fases da pré-mediação, compreendida como um tipo de atividade (LEVINSON, 1979)², mostra-se fundamentalmente relevante para o contexto da mediação em Vara de Família, sobretudo, por ser pautado em dados reais de fala-em-interação.

¹ No contexto nacional, não encontramos nenhuma bibliografia no âmbito jurídico que considerasse dados reais de encontros de mediação como recurso para elucidar ou, até mesmo, exemplificar a prática profissional em estudo.

² De acordo com Levinson (1979), um tipo de atividade é construído em função dos objetivos socialmente delimitados pelos participantes. Tais objetivos se restringem aos participantes e à situação comunicativa em que eles se encontram. Como exemplos de tipo de atividade, Levinson (1979) afirma que um jantar, uma aula, uma entrevista de emprego, entre outros eventos comunicativos, são exemplos de tipo de atividade. Sarangi (2000), em releitura ao conceito de Levinson e buscando ater-se ao contexto profissional da atividade médica, afirma que a pergunta "Como você está?" realizada por um médico, em um consulta médica, é, geralmente, compreendida pelo paciente como um convite para a descrição de seu estado de saúde, e não como um cumprimento corriqueiro. Nesse sentido, o enunciado "como você está?" só pode ser compreendido devidamente em função do tipo de atividade.

Assim, diante da relevância da prática da mediação para o cenário jurídico nacional, bem como da necessidade de se compreender como é organizado esse encontro comunicativo, formulamos as seguintes perguntas de pesquisa:

- ✓ Como se organizam as entrevistas de pré-mediação analisadas nesta pesquisa?
- ✓ Quais são os dispositivos linguísticos e interacionais mobilizados na construção das fases das entrevistas de pré-mediação?
- ✓ O que as fases da entrevista de pré-mediação revelam sobre a agenda tópica da mediação?
- ✓ O que os dados em estudo demonstram sobre as relações no contexto de Vara de Família?
- ✓ Como este trabalho contribui para os estudos sobre mediação em Vara de Família e para os estudos de interação desenvolvidos no Brasil?

Em busca das respostas às perguntas aqui elaboradas, temos como objetivo geral compreender a organização do tipo de atividade Entrevista de pré-mediação com base em um caso de Mediação endojudicial no âmbito de uma Vara de Família do interior do estado do Rio de Janeiro. Para tanto, definimos os seguintes objetivos específicos:

- i. mapear e descrever as fases das entrevistas de pré-mediação analisadas;
- ii. analisar os dispositivos linguístico-interacionais mobilizados pelos participantes para alcançarem os objetivos propostos na atividade de fala;
- iii. refletir sobre a importância da análise de situações reais de fala-em-interação institucional a fim de que os manuais profissionais de mediação possam ser repensados.

As duas entrevistas de pré-mediação analisadas nesta pesquisa pertencem ao corpus do Grupo de Pesquisa Interação em Contextos Institucionais (ICI), coordenado pelo professor – orientador desta tese – Paulo Cortes Gago. O pesquisador, num momento em que a mediação se encontrava em expansão no país, fez, no ano de 2007, contato com uma assistente social (e bacharel em Direito)

que realizava a mediação como estratégia para fazer o estudo social de seus casos em uma Vara de Família localizada no interior do estado do Rio de Janeiro. A partir desse contato com a profissional e da autorização da juíza da Vara de Família, pudemos acompanhar e gravar três casos desenvolvidos por meio do trabalho de mediação. Esta pesquisa analisa o segundo caso, gravado e transcrito pelo grupo ICI, que traz um processo de Pedido de Guarda do ano de 2007 no qual se contemplava a possibilidade de o pai deter legalmente a guarda do filho.

Após delimitarmos o escopo da pesquisa, suas perguntas e seu recorte, apresentamos o modo como ela foi estruturada. Em sequência a esta introdução, no capítulo segundo deste estudo, discorremos sobre o histórico da mediação no Brasil. Tratamos do contexto anterior à Lei nº. 13.140, bem como apresentamos de que forma as características da atividade profissional em análise foram tratadas tanto nos manuais jurídicos sobre o tema quanto no texto legal. Em seguida, discutimos as especificidades da mediação em Vara de Família e apresentamos uma abordagem da mediação como um encontro social. Para finalizar a discussão do capítulo, detalhamos as características da entrevista de pré-mediação, unidade de análise desta pesquisa.

No terceiro capítulo, estudamos a entrevista, compreendida, neste trabalho, como uma prática social de uso da linguagem e, nesse sentido, lançamos mão de diferentes teorias que possam nos oferecer subsídios para identificarmos características dessa prática a fim de compreendermos sua organização no contexto da mediação aqui estudado. Desse modo, analisamos as perspectivas dos estudos sobre gêneros discursivos, da assistência social e dos estudos interacionais que discorrem sobre as características do gênero entrevista ou sobre contextos de usos da entrevista com finalidades sociais distintas.

Entendemos que os contextos de uso da linguagem devam ser estudados a partir dos fenômenos linguísticos e interacionais que emergem da interação. Portanto, neste trabalho, as reflexões teóricas que apresentamos no quarto capítulo foram organizadas após a análise dos dados, sendo, desse modo, compreendidas como instrumentos teórico-metodológicos dos quais a autora do estudo empreendido se utiliza para tecer suas considerações analíticas. Diante desse fundamento da pesquisa, o capítulo quatro traz os pressupostos teóricos essenciais para a análise dos dados no âmbito de uma pesquisa em LA de base interacional.

No quinto capítulo, esmiuçamos os procedimentos metodológicos organizadores da pesquisa, bem como o contexto do caso em análise, os participantes envolvidos, o processo de regulamentação de visitas e as questões de notação e transcrição dos dados.

Em seguida, no sexto capítulo, os dados são analisados. Apresentamos um mapeamento numérico dos dados de análise para demonstrar um panorama sobre os tópicos tratados nas entrevistas. Apontamos, ainda, considerações sobre a assimetria de alocação dos turnos em contextos institucionais. A análise qualitativa e a definição das fases das entrevistas realizadas também são discutidas neste capítulo.

Após o capítulo de análise, trazemos, no espaço dado às considerações finais, as respostas às perguntas de pesquisa. Ademais, tratamos dos efeitos da mediação para o caso de regulamentação de visitas em análise, bem como reforçamos o lugar da mediação para os processos em Vara de Família.

2. A MEDIAÇÃO BRASILEIRA E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O TRATAMENTO DE CONFLITOS

A mediação exerce a sua magia no momento em que os mediandos conseguem deslocar o olhar no tempo – do passado para o futuro – permitindo-se sair da cegueira que aprisiona ao passado, para enxergar as múltiplas possibilidades oferecidas pelo futuro³.

A citação em epígrafe é de autoria de Águida Arruda Barbosa, um dos principais nomes da mediação familiar no Brasil. Por meio de sua visão de mediação que transmite confiança ao cidadão que busca auxílio, com a esperança de se desvencilhar de suas amarras, iniciamos este capítulo que discorre sobre a atividade profissional estudada nesta pesquisa, esperando, também, que sua recente institucionalização em nosso país possa ser instrumento para a construção de uma sociedade mais consciente e fortalecida.

Neste capítulo, apresentamos um histórico da mediação como uma forma de resolução de conflito, que vem demonstrando sua eficácia ao longo dos anos. No contexto de expansão da mediação no Brasil e da recente instituição da Lei da Mediação, faz-se relevante explicar o arcabouço teórico que envolve a atividade profissional em análise nesta tese, bem como definir seu conceito, compreendendo de que forma ela se difere das demais formas alternativas de resolução de conflito. Nos manuais prescritivos sobre o tema, diversos são os critérios que regulamentam a conduta do mediador. Essas técnicas e procedimentos são, também, problematizados neste capítulo.

Discutimos, nesta pesquisa, que a mediação em Vara de Família apresenta especificidades que precisam ser consideradas e respeitadas, sobretudo, no momento em que a mediação ganha *status* de lei. A permanência das relações e o bem-estar de incapazes são dois entre os argumentos utilizados neste capítulo para refletirmos a respeito do cuidado com a mediação em Vara de Família.

³ BARBOSA, A. *Guarda compartilhada e mediação familiar: uma parceria necessária*. São Paulo, 2014.

Por fim, após o estudo dos manuais de direito, passamos à análise da mediação a partir de estudos que consideram dados reais de fala-em-interação no contexto da mediação, abordagem defendida e utilizada neste trabalho.

2.1 A MEDIAÇÃO E AS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO

Este capítulo traz, em sua primeira parte, um panorama de como se apresentam as discussões sobre a mediação no Brasil. Escolhemos como modo de ilustrar essa conjuntura a diferenciação entre as formas alternativas de resolução de controvérsia, com base nos dizeres de estudiosos do meio jurídico. E diante das diferentes concepções de mediação, julgamos necessário fazer um breve apanhado do contexto anterior à mediação no Brasil.

Os estudos sobre as formas alternativas de resolução de conflito no Brasil têm passado por um movimento de forte expansão nos últimos vinte anos, culminando na recente institucionalização da mediação. No entanto, a discussão sobre o assunto ainda se mostra incipiente, sobretudo, quando se trata da aplicação dos conceitos, preceitos e condutas da mediação e do mediador nas diferentes esferas que envolvem essa prática de resolução de conflitos. São diversas as perspectivas e as crenças acerca do fazer da mediação, e o seu conceito, embora esteja sendo problematizado recentemente no âmbito legal, constrói ao longo dos séculos de acordo com os divergentes e complexos valores sociais.

A mediação, antes de ser formalizada como uma prática de resolução de conflitos legítima e utilizada pelo sistema judiciário, já era pensada desde as sociedades remotas. Credita-se à sociedade chinesa a difusão das práticas mediadoras às demais sociedades, incluindo às ocidentais. A perspectiva de auxílio à resolução de conflitos contava com a contribuição de membros reconhecidamente influentes em uma dada comunidade para exercerem o papel de mediadores.

De acordo com Spengler e Spengler Neto (2010), pesquisadores de mediação no Brasil, o filósofo chinês Confúcio (550-479 a.C.) acreditava que, a partir do entendimento entre os homens e do tratamento pacífico de seus problemas, seria possível construir um paraíso na Terra. Para a concretização de um mundo pacífico,

o pensador ressaltava as habilidades de persuasão moral e de acordos entre os conflitantes. A coerção e as influências de poder eram práticas combatidas por Confúcio.

Contudo, é somente em meados do século XX que a mediação passa a ser institucionalizada e difundida na cultura ocidental. Há, nesse período, principalmente nos Estados Unidos e na Inglaterra, uma ampliação de estudos sobre mediação, dando origem a vertentes distintas sobre essa prática.

Os Estados Unidos, motivados por situações nas quais havia a necessidade de se solucionar conflitos oriundos de relações trabalhistas e de negociações entre sindicatos de empregados e patrões, e diante da filosofia liberal, na qual não havia tantas barreiras para regulamentar e garantir os direitos dos contratados, foram os primeiros a estruturar a mediação como forma de evitar a burocracia forense.

Já na Inglaterra, a partir do alto número de divórcios, a mediação passa a ser praticada como forma de auxiliar os pais a trabalharem com seus filhos a nova forma de estruturação familiar, ressaltando valores e responsabilidades parentais após o divórcio.

Nesse sentido, enquanto os Estados Unidos se especializam na teoria de negociação para a resolução de conflitos de forma mais pragmática, com um forte núcleo na escola de direito de Harvard, a Inglaterra e, posteriormente, a França voltam seus estudos para os conflitos familiares e a pacificação social⁴. Atualmente, observamos diferentes formas de resolução de conflito que recebem influências dos dois paradigmas relatados.

No Brasil, com grande influência do modelo de negociação norte-americano, o ícone das formas alternativas de resolução de conflitos (FARC) é o PROCON, criado em 1990 por meio de uma lei federal. O PROCON é um órgão que se utiliza da mediação/negociação para solucionar, em geral, um impasse motivado pela insatisfação de um consumidor quanto à prestação de um serviço realizado por outra parte. Para tal, realizam-se audiências conciliatórias em que ambas as partes comparecem visando a um acordo que busque solucionar o impasse.

⁴ Este breve resumo pretende relatar as origens epistemológicas da mediação em vigor atualmente, e não limitar aos Estados Unidos uma única forma de fazer mediação/negociação, ou à Inglaterra e à França, o mesmo. Sabemos, por exemplo, que a escola de Harvard, a partir dos estudos tradicionais de negociação, possibilitou a criação de outros paradigmas de mediação, por meio de pesquisadores como Sara Cobb.

Em 1990, por meio do PROCON, as formas alternativas de resolução de conflitos começam a ser estudadas, compreendidas e diferenciadas em nosso país. Dessa forma, os estudiosos da mediação estipulam, em materiais do Direito, diferenças significativas entre esses métodos de resolução de contenda.

A negociação, a conciliação, a arbitragem e a mediação são os meios alternativos de solução de conflitos mais comuns. Apresentamos, aqui, suas diferenças, baseando-nos no estipulado no *site* do CONIMA e no que é descrito em alguns manuais jurídicos que tratam sobre o assunto.

Na negociação, não há qualquer participação de terceiro. As partes, por elas mesmas, devem chegar a uma solução satisfatória para o impasse, porém o cumprimento das decisões apresentadas através da negociação não é obrigatório. Para haver uma boa negociação, são necessários quatro fatores fundamentais: a separação das pessoas do problema; a concentração nos interesses e não nas posições; a criação de uma variedade de possibilidades antes da decisão padrão; e um objetivo que sustente o resultado.

A conciliação, por sua vez, é uma forma consensual de resolução de conflito, cujo objetivo é o acordo. As partes devem solucionar o problema para evitar um processo judicial. Nela, o conciliador sugere, interfere e aconselha. Muitas vezes, é seu papel, também, forçar um acordo.

A conciliação e a mediação se diferenciam, pois a primeira dá um tratamento superficial ao conflito, de modo que o resultado encontrado é parcialmente satisfatório; já a segunda se aprofunda no problema, e o acordo, aqui, representa a total satisfação.

Na arbitragem, ao contrário da negociação e da mediação, as partes não possuem o poder de decisão, o qual se encontra a cargo do árbitro. O árbitro é juiz, de fato e de direito, e sua decisão não é sujeita a homologação ou passível de recurso no Poder judiciário. O cumprimento da decisão é obrigatório.

O processo de arbitragem é o mais formal entre os demais meios alternativos de resolução de conflito.

Segundo Sales (2004), em seu livro “Justiça e Mediação de Conflitos”, a mediação representa uma “autocomposição assistida”, processo em que há uma terceira parte responsável pela facilitação da comunicação entre as partes. O mediador almeja a solução satisfatória e, até mesmo, a prevenção de conflitos. O

fundamental numa mediação é que o conflito seja solucionado por meio de sua transformação. A plena eficácia da mediação se daria, pois, com o conflito solucionado pelas partes, de modo que o seu cumprimento seria consequência natural.

Outra autora que escreve sobre o assunto é Eliana Nazareth. Segundo Nazareth (2001), “a mediação se aplica a qualquer contexto da relação humana” e utiliza conhecimentos de várias disciplinas. A autora, por estudar a mediação familiar, afirma, ainda, que o aspecto consensual é uma das vantagens da mediação, uma vez que se evita a permanência do conflito, e os acordos são constituídos pelas próprias pessoas.

Vasconcelos (2006), em seu livro “Mediação de Conflitos”, define mediação como um espaço não hierarquizado de solução de conflito, no qual duas pessoas, com o auxílio de um terceiro, escolhido ou aceito livremente, devem construir uma comunicação favorável ao acordo. O autor ressalta que o mediador deve possuir conhecimento especializado no campo da comunicação construtiva e da escuta ativa⁵.

Spengler e Spengler Neto (2010) definem mediação como uma prática que não deve promover decisão ou conclusão acerca de um dado conflito, mas que seja capaz de fazer com que as partes conflitantes recomecem a comunicação. Portanto, ela é vista, pelos autores, como um processo no qual o mediador auxilia os participantes a tratarem de uma situação conflitiva. Parte-se da premissa de que essa atividade deve restaurar a integridade e a totalidade do espaço do outro, fazendo com que o indivíduo seja capaz de ser protagonista em suas tomadas de decisão.

Petrônio Calmon (2010), no prefácio do livro “Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei”, obra que discute o contexto do então projeto de Lei da Mediação, apresenta, por meio de suas discussões iniciais, definições e diferenciações significativas sobre a mediação neste contexto de sua

⁵Como o conceito de escuta ativa é tratado em outros pontos da discussão teórica deste trabalho, bem como na análise dos dados, apresentamos a definição de Rixon (2013), que contempla uma visão interacional no entendimento da prática terapêutica da escuta ativa. Segundo a autora, trata-se de um termo abrangente, que é comumente usado para se referir às práticas de paráfrase, espelhamento ou ecoamento. Ou seja, o retomar as palavras exatas de um participante, ou as últimas palavras do final do turno de um participante, ou, ainda, palavras contextualmente significativas para promover a reflexão de sentimentos ou significados são estratégias para a promoção da escuta ativa.

ampliação e institucionalização no Brasil. O autor acredita que a autocomposição⁶ não é somente um meio para a resolução de contendas, mas, sim, o meio mais adequado para se chegar ao acordo.

Em defesa das formas alternativas de resolução de conflito, o autor assevera:

Privar o ser humano da possibilidade de resolver seus conflitos é mantê-lo sob tutela, é tolher sua liberdade. Quem pensa que o juiz ou árbitro sabe decidir melhor os conflitos do que os próprios envolvidos tem uma concepção de dignidade humana muito deficiente, ultrapassada e tacanha. O homem é capaz. Ele é o melhor para conhecer seus problemas e para decidir seu destino (CALMON, 2010, p. 23).

De forma mais específica no que se refere à mediação, Calmon (2010) elucida que a função primeira da mediação é a pacificação de pessoas, enquanto o escopo da conciliação é resolver o conflito. Diante dessa afirmação, o autor apresenta uma das principais diferenças entre os principais métodos de resolução de conflito no Brasil. Pelas suas palavras, fica evidente que a mediação é uma tarefa mais ampla, que visa à restauração de relações e atua de forma preventiva não quanto à existência de conflitos, o que é sabido impossível e improdutivo, mas na forma de atuação para se chegar a acordos, de forma pacífica e equilibrada.

A fim de situar de forma mais clara o lugar da mediação e o da conciliação, Calmon (2010) finaliza o prefácio do livro destacando que se recomenda a mediação para situações conflituosas em relações continuadas, tais como os conflitos de família, e a conciliação para conflitos em relações eventuais, como nas trocas comerciais por exemplo.

No Manual de Mediação, organizado pelo juiz André Gomma de Azevedo⁷ e publicado em 2009, momento em que as câmaras de mediação ganham notoriedade no país, encontramos, também, uma proposta de institucionalização da atividade de mediação e das funções do mediador. O manual, respaldado pelo Ministério da Justiça, nos revela que a história da mediação no Brasil está relacionada à

⁶O termo refere-se ao princípio que regula a atividade da mediação, levando os envolvidos em uma disputa a abrirem mão do que unicamente os favorece para analisarem, de maneira mais pacífica, a situação de disputa.

⁷ Percebe-se, neste manual, que o autor se aproxima do modelo tradicional de negociação da escola de Harvard. Atualmente, o judiciário adota esse modelo, difundindo-o nos materiais voltados para a formação de mediadores. Mais adiante, neste capítulo, veremos que este modelo de mediação é centrado no acordo, e não na discussão dos problemas, o que pode ser um dificultador em casos em que há grandes envolvimento relacionais.

ampliação do acesso à justiça, que se deu a partir da década de 1970. Outro aspecto importante ocorrido nesse momento inicial da mediação e pontuado pelo autor é o fato de a mediação ter sido conceituada de forma ampla e considerada, regra geral, como uma negociação conduzida por um terceiro imparcial, o que favoreceu a instituição de técnicas para o realizar desse processo de autocomposição.

Destacamos, ainda, o fato de, nesse manual, amplamente difundido entre mediadores, advogados e juristas em geral, não haver uma diferenciação clara entre mediação e conciliação. Ao contrário, em determinados momentos da obra, mediação e conciliação são tratados como termos sinônimos. Acreditamos que a pouca clareza no tratamento dessas atividades – que apresentam características distintas – é um ponto que precisa ser revisto na obra, visto que contextos como os da Vara de Família necessitam de um olhar transformador e pacifista, algo muito mais complexo do que uma resolução comercial.

A mediação que se pretende focar no referido manual é a mediação técnica, definida com base em Yarn (1999, apud AZEVEDO, 2009, p. 41). A mediação técnica pode ser compreendida no manual em análise como “uma negociação assistida ou facilitada por um ou mais terceiros no qual se desenvolve processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre pessoas em conflito”.

Mesmo apresentando uma definição genérica acerca da atividade da mediação, o manual considera, quando aborda o escopo da mediação, a *lide sociológica*, ou melhor, as motivações integrais do conflito, aquelas que estão para além das palavras dos advogados (*lide processual*), ou do que foi exposto no processo. Segundo Azevedo (2009), é a *lide sociológica* que leva os participantes da mediação à pacificação social.

Em um item que trata dos benefícios da mediação, a referida obra discute que o empoderamento das partes é algo que se almeja com esse tipo de atividade, visto que é, também, objetivo da mediação a emancipação cidadã, ou melhor, ensinar o usuário da mediação a lidar com os seus conflitos de forma mais autônoma e consciente. Para isso, no mesmo item, Azevedo (2009) discute que o tempo não pode ser um fato preponderante na tarefa da mediação. A condição emocional dos usuários deve ser o fator primeiro em detrimento de aspectos formais.

Atravessamos, na realidade, em nosso país, um momento de experimentação de modelos de mediação. Enquanto profissionais que atuam em áreas com o enfoque relacional defendem uma mediação interdisciplinar e de caráter humanista, outros, com o foco na desobstrução da morosidade da justiça, vislumbram uma mediação mais prática e funcional. Nesse contexto de dualidade de perspectivas, temos a recente promulgação de uma lei que institucionaliza essa prática; temos profissionais do direito que não acreditam no método de trabalho da mediação; temos defensores da prática; temos uma justiça que corre contra o tempo e, principalmente, temos milhares de usuários que recorrem ao sistema judiciário necessitando de sua intervenção. Acreditamos, diante desse quadro da mediação no Brasil, que manuais pautados em experiências de fala-em-interação, demonstrando como mediadores e participantes narram as histórias de sofrimento, abuso e maus-tratos, são um meio de se construir uma mediação mais próxima da necessidade daquele que busca a justiça.

Ainda no que se refere às diferentes vertentes da mediação, Vasconcelos (2006) afirma que, quanto à sua estrutura, a atividade é composta por algumas etapas, que podem variar tanto de acordo com o modelo de mediação adotado quanto com o estilo ou a formação do mediador.

Já em relação aos modelos de mediação, Taylor (1997) apresenta dois, a saber: a do tipo resolução de conflitos e a transformadora.

Em uma perspectiva pela qual se considera a mediação como uma forma de solução de problemas, há um consenso nos manuais prescritivos em dizer que a mediação é uma atividade profissional, que se pauta por sete princípios: 1) a autonomia de vontade das partes; 2) a independência (equidistância) das partes; 3) a credibilidade; 4) a competência; 5) a confidencialidade do processo; 6) o acolhimento das emoções dos mediandos; 7) a imparcialidade e a neutralidade.

Em contraposição à mediação como solução de conflitos, Taylor (1997) afirma que mediadores ligados a questões comunitárias tendem a ser de formação humanista, percebendo a mediação como uma forma de transformação social. Os mediadores de formação jurídica, por sua vez, geralmente, privilegiam a realização de acordos, colocando em segundo plano questões de cunho emocional dos mediandos por exemplo.

A partir da perspectiva da mediação transformadora, admite-se a presença de um mediador com formação humanista e a possibilidade de intervenções para equilibrar a disputa, além de movimentos terapêuticos para lidar com as emoções e conflitos. Ademais, permite-se, ainda, ao mediador fazer uso de sessões individuais para realizar movimentos estratégicos com o cliente ou fazer catarse com ele.

Admitimos, a partir dessa perspectiva mais expandida de mediação, haver outras formas em sua manifestação⁸, o que transcende a visão de mediação como um evento único, isolado. Dessa forma, não se pode limitar a compreensão do que seja a mediação à concepção prescrita nos manuais jurídicos como um todo, uma vez que tal prática é realizada por e para pessoas que carregam consigo histórias de vida, compostas por valores, crenças e ideais diferenciados.

No Brasil, conforme explicitado anteriormente, a mediação vem passando por significativas mudanças dentro do sistema judiciário com a culminância, no ano de 2015, na sanção da chamada Lei da Mediação, que compreende a mediação judicial e extrajudicial como forma consensual de solução de conflitos. A Lei 13.140 prevê que os tribunais criem centros judiciários de solução consensual de conflitos, organizados tal como previsto na Resolução CNJ nº. 125/2010, que estabelece diretrizes para a atividade de resolução de conflitos⁹.

2.2 A LEI Nº. 13.140 OU A LEI DA MEDIAÇÃO

Em 26 de junho de 2015, a então presidenta da república sancionou a Lei da Mediação, Lei nº.13.140/2015. Trata-se da culminância legal de um movimento em prol da ampliação das formas alternativas de resolução de conflitos que se iniciou no final da década de 1990. A Lei da Mediação, enfim, registra, no arcabouço legislativo brasileiro, a necessidade de os usuários do sistema judiciário buscarem, de forma autônoma, as resoluções de seus impasses, um passo importante na adoção do sistema de multiportas do judiciário. Mesmo os mais críticos à Lei em vigor compreendem-na como uma perspectiva de mudança no tratamento dos conflitos,

⁸ Dentre essas, estão: a mediação narrativa, a de posicionamento discursivo, a mediação emocional, entre outras.

⁹ O Conselho Nacional de Justiça, em seu sítio na internet, disponibiliza entre outros materiais didáticos, o Guia de Conciliação e Mediação, no qual prescreve atribuições do mediador, assim como orienta quanto à realização dos encontros.

asseverando que, para a sua efetiva implantação, ainda é necessária a conscientização dos profissionais da justiça acerca da necessidade do diálogo entre as partes, para que as questões sejam, efetivamente, resolvidas.

No art. 1º da Lei em análise, a mediação é definida da seguinte forma:

Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (BRASIL, 2015).

Logo no início do documento, podemos perceber o foco dado à autocomposição, ou seja, à resolução de conflitos por meio da análise da situação e, conseqüente, identificação de soluções. Trata-se de uma definição muito difundida nos manuais jurídicos sobre o tema que, embora, incentive a minimização da intervenção excessiva do Estado na vida do cidadão, mostra-se pouco prática.

Além disso, não há, na definição em análise, uma distinção entre a mediação e a conciliação, o que, a nosso ver, é um dos grandes entraves para a realização da tarefa, visto que as duas formas alternativas de resolução de conflitos, apesar de possuírem características semelhantes, apresentam objetivos distintos e, muitas vezes, são tratadas como se fossem sinônimas, dando margem para que, na prática profissional, estratégias de negociação sejam amplamente utilizadas em processos, que necessitam de um entendimento mais verticalizado.

A definição de mediação exposta na Lei em análise dispõe que o mediador pode ser escolhido ou aceito pelas partes. Contudo, veremos, mais adiante, no mesmo texto, quando são feitas as observações acerca da mediação judicial, que o mediador é oferecido às partes, ou seja, não é dado o direito de escolha quanto ao profissional que irá conduzir e facilitar um processo de resolução de conflitos. Tal contradição vai de encontro ao princípio da autonomia da vontade das partes, amplamente difundido como um dos principais organizadores da tarefa de mediação.

Observamos, no capítulo 1 da referida Lei, em seu art. 2º, que são expostos esses princípios que orientam a mediação:

- I- imparcialidade do mediador;
- II- isonomia entre as partes;
- III- oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé (BRASIL, 2015).

Destacamos, dentre os princípios apresentados no texto legal, a oralidade e a informalidade. A atividade profissional da mediação é construída, essencialmente, por meio do uso da linguagem falada, a oralidade, e como tal, exige-se do mediador habilidades linguísticas ou estratégias de linguagem para o bom desempenho dessa profissão. Desse modo, diversos manuais jurídicos teorizam sobre técnicas comunicativas, a fim de que o profissional consiga lograr êxito quanto aos princípios da oralidade e da informalidade acima postulados. Tais técnicas são apresentadas mesmo que de forma prescritiva e sem a observação e análise de dados reais de uso da linguagem nesse contexto. Ainda no que tange à relação entre oralidade e informalidade, a partir da perspectiva dos estudos linguísticos, é válido afirmar que a associação da oralidade com a informalidade é algo ultrapassado. E ajuda a reforçar o caráter “menor” que a mediação *ainda* tem na prática jurídica.

A segunda seção da Lei em estudo versa sobre os mediadores. Nesse momento do texto legal, é apresentada a distinção entre os mediadores extrajudiciais e os mediadores judiciais. Ambos são tratados como facilitadores no processo de comunicação entre as partes em disputa, devendo buscar o entendimento, facilitando a resolução da controvérsia. Mais especificamente quanto aos mediadores judiciais, o texto da Lei revela que para atuar como mediador judicial, o profissional necessita possuir graduação em curso de superior de instituição reconhecida pelo Ministério de Educação (MEC), além de ter capacitação em escola de Mediadores, também devidamente reconhecida pelos órgãos competentes. Tais prerrogativas não são destinadas aos mediadores extrajudiciais. Não há, no texto da lei, nenhuma referência à necessidade de haver uma formação mais humanista ou terapêutica para determinados contextos de mediação.

A seção III trata do procedimento de Mediação, ou seja, da organização da atividade profissional. Esta seção é de especial interesse para esta tese, considerando os objetivos de identificação das fases da pré-mediação. No art. 14, o

primeiro que discorre sobre o assunto, é estipulado que "no início da primeira reunião de mediação e sempre que julgar necessário, o mediador deverá alertar as partes acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento" (BRASIL, 2015). Os excertos representativos da fase "Esclarecendo as Regras do Jogo", descritos e analisados neste trabalho aproximam-se da assertiva legal, demonstrando de que formas um mediador pode explicar as regras da atividade de mediação, bem como de que maneira os participantes da atividade negociam, aceitam ou refutam essas regras.

Os dados em análise nesta tese referem-se à pré-mediação, a saber, às entrevistas realizadas com as partes em separado. Conforme o art. 18 da seção III, da Lei nº. 13.140, "Iniciada a mediação, as reuniões posteriores com a presença das partes somente poderão marcadas com a sua anuência" (BRASIL, 2015). Na análise de dados deste trabalho, demonstra-se a construção interacional da proposta de mediação, em que mediador e entrevistados discutem a possibilidade de realização de encontros e agendam pautas para as discussões futuras, tendo em vista a dissolução de conflitos.

Quanto à pré-mediação, é o art. 19 da terceira seção do texto legal que a preconiza: "no desempenho de sua função, o mediador poderá reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente, bem como solicitar das partes as informações que entender necessárias para facilitar o entendimento entre aquelas" (BRASIL, 2015). Não há, porém, uma definição dessa atividade preliminar, nem tampouco, alguma postulação sobre a sua relevância para mediações em Vara de Família, por exemplo. Contudo, este estudo demonstra que as atividades de pré-mediação são tão importantes quanto a própria mediação, visto que, por meio delas, os participantes expõem aspectos do processo que, conjuntamente, não conseguem elaborar.

Ao final da seção III, que discute o procedimento de mediação, são apresentadas as especificidades sobre a validade do acordo na mediação. São elas definidas a partir da lavratura do termo final, podendo tratar da celebração do acordo ou da desistência do acordo e da mediação. O termo final da mediação, a partir da instituição da Lei, ganha o caráter de título executivo judicial, quando a mediação ocorre no âmbito judicial.

Em conformidade ao exposto no início deste capítulo, a Lei da Mediação é um marco para as formas alternativas de resolução de conflito. É, sobretudo, um meio de fortalecimento da autonomia do cidadão no tratamento e resolução das questões pertinentes a sua vida; muito embora, a mediação seja tratada, no texto da lei, nos moldes mais tradicionais do Direito, dando margem para que a autocomposição seja mais uma estratégia de negociação de acordos.

O próximo subitem deste capítulo descreve a Mediação em Vara de Família, pretendendo buscar subsídios para analisar os dados apresentados e discutir as estratégias do mediador neste contexto.

2.3 A MEDIAÇÃO EM VARA DE FAMÍLIA

Conforme foi possível perceber no breve histórico apresentado sobre a mediação no Brasil, os meios alternativos de resolução de conflitos vêm se fortalecendo como mecanismos de auxílio para a desobstrução do sistema judiciário e, principalmente, para a mudança de enquadramento da intervenção da força estatal na vida do cidadão. Nesse último aspecto, considerando o aspecto pedagógico das formas alternativas de resolução de disputas, sobretudo da mediação, tendo em vista o seu caráter dialógico e pouco interventivo; discute-se, neste trabalho, a relevância da mediação para a Vara de Família. Para tanto, apresentamos como esse tema é tratado no novo Código de Processo Civil (CPC), Lei nº. 13.105/2016, bem como dialogamos com os estudos de Águida Arruda Barbosa (2014), pesquisadora da mediação familiar.

No CPC (BRASIL, 2016), mais especificamente, no capítulo X, que circunda as questões pertinentes à Vara de Família, observa-se no art. 694, o segundo artigo do capítulo em destaque, a seguinte orientação:

Art. 694. Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação.

Parágrafo único. A requerimento das partes, o juiz pode determinar a suspensão do processo enquanto os litigantes se submetem à mediação extrajudicial ou a atendimento multidisciplinar (BRASIL, 2016, p. 135, grifo nosso).

No documento que regulamenta as normas dos processos judiciais civis brasileiros, observamos o entendimento de que, em Vara de Família, devem-se buscar os recursos multidisciplinares necessários para auxiliar o cidadão que busca a justiça para lidar com questões de divórcio, separação, reconhecimento e extinção de união estável, guarda, visitação e filiação. Essas questões envolvem, para além de investimentos financeiros e materiais; expectativas, projetos de vida, emoções, afetos e sentimentos de pessoas. Dessa forma, a Lei brasileira compreende ser necessário o esforço para a solução consensual das controvérsias dessa natureza, incentivando a mediação e a conciliação.

Além disso, a Lei prevê a suspensão do processo, para que as partes possam buscar auxílio multidisciplinar; o que entendemos ser a tarefa de psicólogos, assistentes sociais e profissionais da área terapêutica, tendo em vista as habilidades desses profissionais para lidarem com relações continuadas.

Também no CPC (BRASIL, 2016) está estabelecido que, para a realização de um trabalho consensual de resolução de conflitos, o número de sessões de mediação ou de conciliação pode variar de acordo com as necessidades dos processos. Entende-se, por detrás das letras legais, a proposta de uma mediação transformadora, ou senão, de uma mediação que busque os reais motivos de um dado conflito, para que ele seja, verdadeiramente, solucionado pelos próprios interessados em resolvê-lo, como observa-se abaixo:

Art. 696. A audiência de mediação e conciliação poderá dividir-se em tantas sessões quantas sejam necessárias para viabilizar a solução consensual, sem prejuízo de providências jurisdicionais para evitar o perecimento do direito (BRASIL, 2016, p. 136).

No texto legal do CPC (BRASIL, 2016), assim como no texto da Lei da Mediação, há referências à mediação e à conciliação, sem que sejam tratadas suas devidas distinções. Contudo, a partir da análise das especificidades das duas formas alternativas de contendas e do que foi exposto no documento em destaque, nota-se que o tipo de mecanismo alternativo de resolução de conflito que mais se aproxima do apresentado no CPC (BRASIL, 2016), no capítulo que discorre sobre a Vara de Família, é a mediação.

Percebe-se, portanto, que o CPC, Lei nº. 13.105, em vigor desde março de 2016, é mais um mecanismo de fortalecimento dos meios alternativos de resolução de controvérsias, como ferramenta necessária para a atual sociedade brasileira. Mais do que isso, compreende-se, por meio deste documento, a relevância do tratamento mais cuidadoso das questões familiares, tal como nos sugere, também, Barbosa (2014).

A respeito da distinção conceitual entre mediação e conciliação, a pesquisadora afirma que a sociedade brasileira precisa, com urgência, compreender que mediação e conciliação não são sinônimas, visto que o seu tratamento como formas equivalentes de resolução de conflitos tem impactado negativamente no fazer da mediação familiar.

Desse modo, na conciliação, segundo a autora, o foco está, inteiramente, na direção do litígio, ou seja, nas questões delimitadas no âmbito do processo, não importando as causas que levaram os querelantes a uma situação litigiosa nem os efeitos que a resolução estritamente formal pode provocar na vida dessas pessoas. Diante dessa premissa, Barbosa (2014) assim define o conceito de conciliação:

A conciliação é a reorganização lógica, no tocante aos direitos que cada parte acredita ter, polarizando-os, eliminando os pontos incontroversos, para delimitar o conflito, e, com técnicas de convencimento, o conciliador visa corrigir as percepções recíprocas, uma aproximação das partes em um espaço concreto. Por isso, a atividade do conciliador opera-se com sugestões de arranjos possíveis para que possam pôr fim à relação conflituosa. O objetivo da conciliação é a celebração do acordo, visando à liberação do constrangimento decorrente da relação litigiosa (BARBOSA, 2014, p. 11).

Segundo Barbosa (2014), a conciliação e seu enfoque na resolução do conflito aparente (o conflito exposto no texto de um processo) gerou, nos processos da Vara de Família, cuja característica principal é a continuidade das relações afetivas dos participantes, a reincidência desses litígios no judiciário. Segundo a autora, isso pode ser percebido por meio do número exorbitante de processos de execução de alimentos de incapazes.

Após essa reflexão, a partir das diferenças entre a mediação e a conciliação, a autora constrói o conceito de mediação defendido por ela e ao qual nos alinhamos neste trabalho:

[...] esta [a mediação] atua no nascedouro do conflito, portanto, não visa ao acordo, mas a compreensão da forma de comunicação reinante entre os conflitantes. O fundamento teórico da mediação é singular, pois tem linguagem própria, que não comporta julgamento e exclusão, mas, compreensão e inclusão. Eis a essência da diferença entre os dois institutos em exame. Trata-se de uma dinâmica fundamentada na intersubjetividade. Portanto, dada a complexidade do conhecimento teórico da mediação, ela não pode ser reduzida a um meio alternativo de solução de controvérsias, próprio da conciliação. A mediação visa à comunicação entre pessoas, com técnicas adequadas para promover a escuta mútua dos protagonistas, o que pode resultar no reconhecimento de seus respectivos sofrimentos, criando espaço para uma nova dinâmica (BARBOSA, 2014, p. 11, grifos nossos).

Destacamos dois pontos referentes à definição apresentada por Barbosa muito caros a esta pesquisa, principalmente no que tange ao caso de mediação familiar aqui analisado. Primeiramente, ressaltamos que a mediação atua na transformação da comunicação entre os sujeitos em conflito, e não na busca por um acordo. Tal premissa questiona o atual modelo de mediação adotado no sistema judiciário brasileiro, bem como as justificativas oferecidas quanto à criação de câmaras de mediação por exemplo, voltadas para minimização da morosidade da justiça. Sim, sabemos que há pressa para que os direitos dos sujeitos sejam restabelecidos; contudo, a mediação propõe-se à prevenção de conflitos, o que é extremamente necessário em relações contínuas, especialmente envolvendo crianças.

O segundo ponto por nós destacado refere-se à parte final da definição de Barbosa (2014). Segunda ela, o caráter de favorecimento na comunicação entre os sujeitos em conflito exige técnicas adequadas a fim de propiciar o entendimento mútuo entre as partes. Tais estratégias propiciam o exercício da alteridade e da empatia, tão difícil quando pessoas se confrontam por questões subjetivas, tais como a criação de filhos e a desvinculação afetiva.

Nesse sentido, entendemos a proposta de identificação das fases da entrevista de pré-mediação, com a respectiva análise dos discursos pertinentes a cada fase, como um meio de localizar e/ou refletir sobre as técnicas e estratégias utilizadas pelo mediador para auxiliar no processo de transformação das relações

familiares, ratificando a relevância de um estudo interacional pautado em dados reais de fala.

Para a realização do propósito da mediação familiar, Barbosa (2014) apresenta ainda uma reflexão necessária ao mediador atuante nesse contexto:

[...] a interdisciplinaridade não é a atuação de diferentes profissionais, como o trabalho conjunto, por exemplo, de advogado com psicólogo, mas se trata da ampliação do conhecimento de uma ciência pela colaboração de outros saberes. Esta é, aliás, a formação que se espera de um mediador (BARBOSA, 2014, p. 13)

A interdisciplinaridade, defendida pela autora, apresenta-se para nós com dupla acepção. A mediação, sobretudo a familiar, exige do profissional um amplo arcabouço teórico-metodológico, bem como uma série de habilidades que vão variar de acordo com o litígio a ser desenvolvido. De forma mais visível, entendemos que, para lidar com situações que, muitas vezes, envolvem frustrações e maus-tratos, os recursos de fundo psicológico e da assistência social são indispensáveis. No mesmo raciocínio, contudo relacionado à esfera linguística da profissão, ressaltamos o fato de a mediação ser uma profissão que se desenvolve, essencialmente, pelo uso da linguagem e, principalmente, pela interação entre mediador e as partes em conflito.

Na próxima seção, apresentamos as características da pré-mediação, etapa da mediação estudada nesta pesquisa.

2.4 CARACTERÍSTICAS DE PRÉ-MEDIAÇÃO

Nas seções anteriores desta pesquisa, tratamos da mediação como um todo, percorrendo sobre suas características a partir do tipo de crença e perspectiva do profissional que desempenha essa atividade. No entanto, nas considerações realizadas, pouco se tratou a respeito da pré-mediação, momento inicial e, a nosso ver, decisivo para a realização da mediação, sobretudo em casos em que se visa ao restabelecimento das relações continuadas. O pouco detalhamento da pré-mediação justifica-se pelo fato de, na literatura jurídica, termos encontrado poucos trabalhos que se debruçam sobre esse momento da mediação, descrevendo-o ou problematizando-o de modo mais sistematizado.

Dessa forma, pautados, principalmente, no trabalho de Vasconcelos (2006), tecemos observações acerca desse momento inicial da mediação, que possui características próprias e relevantes para a mediação como um todo.

Vasconcelos (2006), em seu livro “Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas”, apresenta um estudo em que descreve e teoriza a mediação como um método organizado e complexo, vislumbrando uma nova perspectiva acerca do conflito. O autor apresenta, nos capítulos de sua obra, diversos aspectos sobre a mediação, aborda os tipos de mediação tratados brevemente neste estudo, enumera técnicas discursivas utilizadas por mediadores e discute os procedimentos da mediação. É sobre esse último capítulo do livro do autor que nos detemos neste tópico do trabalho.

Sabemos que a obra de Vasconcelos (2006) é anterior aos documentos que legislam e regulamentam a mediação nacionalmente. Todavia, o seu trabalho não se tornou ultrapassado, visto que não há nos documentos legais uma determinação quanto aos procedimentos da realização da mediação, mas sim orientações mais gerais em relação aos objetivos do trabalho. Ademais, o estudo de Vasconcelos não se contrapõe ao que é tratado na Lei da Mediação e no CPC, mas amplia o estudo teórico sobre essa forma alternativa de resolução de controvérsias.

Diante do exposto, o autor elucida que a mediação varia de acordo com o perfil e com abordagem teórica do mediador e, em seguida, apresenta um modelo que acredita ser o mais utilizado pelos profissionais, bem como aquele que ele próprio desenvolve em suas práticas de mediação.

Destacamos, inicialmente, a afirmação do autor quanto ao método tido como mais comum entre os mediadores. Nesse modelo, Vasconcelos (2006) afirma que a pré-mediação é facultativa, mas que pode favorecer o trabalho do mediador em alguns aspectos:

A pré-mediação - salvo em matéria penal - não é uma condição sempre necessária da mediação. Há situações em que se dá início à mediação sem passar por uma pré-mediação. Mas a experiência tem indicado que as entrevistas de pré-mediação contribuem para a capacitação dos futuros mediandos a desempenharem os seus papéis de protagonistas responsáveis com maior desenvoltura. Ou mesmo para que se possa constatar alguma anormalidade que comprometa a atuação de ambas ou de alguma das pessoas envolvidas na disputa; hipóteses em que outros encaminhamentos poderão ser recomendados (VASCONCELOS, 2006, p. 89).

Percebemos que as contribuições da pré-mediação, reveladas pela “experiência” do autor, apontam para um tipo de mediação interessada em tornar o sujeito protagonista diante de seus conflitos; de uma mediação na qual o mediador tem a preocupação de investigar o contexto dos sujeitos e buscar outras formas de condução do problema colocado pela especificidade daquele que procura a atividade profissional. Esse entendimento, aliado ao exposto no trabalho de Oliveira (2012) – retratado no quadro Dois Polos da Mediação: da Solução de Problemas à Transformação Pessoal, a ser apresentado na seção 2.4 deste trabalho –, ratifica o lugar da pré-mediação para os profissionais, cuja perspectiva de trabalho é focada em “oferecer aos mediandos a oportunidade de desenvolver e integrar suas capacidades de autodeterminação e responsividade aos outros” (VASCONCELOS, 2006, p. 86).

Nesse sentido, o autor introduz as características da pré-mediação em resposta a uma pergunta que utiliza para disparar a discussão sobre o tema em seu livro: “Como se faz a pré-mediação?”. Em seguida, expõe os ingredientes que, de acordo com questão apresentada, são responsáveis pelo fazer da atividade profissional em estudo. Porém, o *modo de fazer* da receita, que é a pré-mediação, é substituído por características, posturas e habilidades do mediador.

Neste ponto, faz-se relevante esclarecer, nesta pesquisa, não acreditamos em um único modo de se fazer a pré-mediação, mas, sim, em regras interacionais de um evento comunicativo que são atualizadas pelos participantes no momento em que estão envolvidos na tarefa comunicativa. Desse modo, a nosso ver, faz-se necessário olharmos para o que está acontecendo numa dada interação, percebermos o que fazem os participantes a fim de que, posteriormente, consigamos descrever como aquela interação ocorreu, embora saibamos que a experiência – fazendo referência à palavra utilizada por Vasconcelos (2006) – do sujeito em um tipo de interação institucional, tal como a mediação, faz com que ele crie expectativas, bem como reconheça o *script* da situação de fala. E é nesse sentido que os fundamentos da pré-mediação, descritos pelo autor, tornam-se importantes para o nosso estudo sobre a atividade comunicativa, objeto desta pesquisa.

Apresentamos, no quadro a seguir, as características da pré-mediação e do mediador apresentadas por Vasconcelos (2006) a fim de compreender o tipo de atividade que se analisa neste trabalho:

Quadro 01– Características da pré-mediação e do mediador nesse contexto

Finalidades da pré-mediação	Postura do mediador na pré-mediação
Estabelecer a confiança entre mediador e usuário da mediação;	Escutar ativamente;
Verificar se o caso apresentado comporta a mediação;	Estimular a narrativa;
Identificar quem são os sujeitos que necessitam da mediação;	Formular perguntas;
Esclarecer o que é a mediação;	Investigar o motivo do conflito;
Fortalecer a autoestima;	
Possibilitar a mudança de atitude diante do conflito;	

Fonte: Elaborado com base no trabalho de Vasconcelos (2006).

Podemos perceber que o autor apresenta características da pré-mediação e do mediador próprias a um tipo de mediação que pende para o polo transformador no contínuo apresentado por Oliveira (2012). No entanto, não há, no trabalho de Vasconcelos (2006), um aprofundamento sobre como, por exemplo, são criadas estratégias discursivas para estabelecimento da confiança, ou, ainda, para o incentivo à narrativa do usuário da mediação.

Pelo fato de a pré-mediação ser entendida como dispensável por muitos manuais jurídicos que tratam do tema, não há estudos que descrevam o seu desenvolvimento em função de seus objetivos. Ou seja, há diversos estudos que apresentam as etapas da mediação, mas não encontramos nenhum que discorresse sobre como a mediação acontece. O mais próximo disso foi o trabalho de Vasconcelos (2006), citado nesta seção. Diante desse cenário de pouco material acerca do tipo de atividade entrevista de pré-mediação e, sobretudo, diante da riqueza de informações que esse estudo pode propiciar para o profissional da mediação, tal como observamos nos dados desta pesquisa, propomos, no próximo capítulo, um estudo sobre a entrevista, em contextos diversos, a fim de compreender a estrutura e as especificidades dessa prática comunicativa.

Antes disso, porém, discorreremos sobre a mediação compreendida como uma atividade interacional, fazendo uso de estudos sobre o tema nessa perspectiva. Para tanto, apresentamos um fragmento do trabalho de Vasconcelos (2006) que justifica a proposta de trabalho aqui depreendida e que demonstra uma lacuna nos estudos jurídicos sobre mediação:

Assim, as interações são o pano de fundo das autodeterminações e dos reconhecimentos, ou dos seus contrários. Portanto, ao escutar e questionar os mediando, o mediador deve focar a interação, o padrão da interação, enfim, o modo como o conflito é construído e o seu potencial de conversão em confronto e violência. Pois a abordagem não é individualista, mas relacional. Cada um de nós é alguém diferente em função daquele com quem nos relacionamos (VASCONCELOS, 2006, p. 86, grifos nossos).

Dessa forma, o estudo da mediação como atividade interacional é, também, uma faceta a ser considerada neste arcabouço teórico-metodológico a serviço do profissional da mediação. Para darmos início à discussão da mediação como interação social institucional, apresentamos, na seção a seguir, fragmentos de uma entrevista com a profissional que atua como mediadora do caso em análise nesta pesquisa.

2.5 A MEDIAÇÃO NA PERSPECTIVA DA PARTICIPANTE

É pressuposto da Análise da Conversa Etnometodológica (ACE), um dos pilares organizadores desta tese, a legitimização da perspectiva êmica (GARCEZ, 2002), isto é, a valorização daquilo que os participantes de uma situação de fala espontânea demonstram uns para os outros (GARFINKEL, 1967). Ficam em um lugar de menor destaque, por outro lado, às observações psicológicas acerca de intenções dos falantes e às categorizações apriorísticas das análises das interações. É, portanto, objeto de estudo da ACE “a descrição e a explicação das competências que falantes comuns usam e nas quais se baseiam para participarem de interações inteligíveis e socialmente organizadas” (ATKINSON; HERITAGE, 1984, p. 1).

A partir dessa orientação teórico-metodológica, visamos, nesta seção, a descrever, com base no que foi evidenciado pela profissional que atua como

mediadora no caso de mediação familiar em análise, o tipo de mediação praticado por ela. Esse entendimento, a nosso ver, favorece a compreensão dos fenômenos que emergem dos dados e, conseqüentemente, elucida-nos sobre a motivação das fases da entrevista de pré-mediação mapeadas neste estudo.

Por essa razão, apresentamos, a seguir, dois excertos da entrevista realizada com a assistente social que atuou como mediadora do caso em estudo. Essa entrevista foi conduzida pelo professor orientador deste trabalho, Paulo Cortes Gago¹⁰, no ano de 2007, quando iniciamos a geração dos dados de mediação endojudicial. Após a realização e gravação de uma entrevista de pré-mediação de um dos casos pertencentes ao *corpus* do grupo ICI em que o pesquisador esteve presente, a entrevista entre ele e a profissional de mediação foi, também, gravada em áudio e, em seguida, transcrita de acordo com o modelo Jefferson de transcrição (LODER, 2008). Como o que evidenciamos, neste momento do trabalho, são apenas os conceitos de mediação mobilizados pela participante, não há, nos dados em exposição, um refinamento mais apurado quanto às convenções de transcrição referentes aos fenômenos paralinguísticos da fala dos participantes.

O primeiro excerto apresentado traz uma questão muito cara ao âmbito jurídico: a neutralidade. A imagem da deusa da justiça, com os olhos vendados, segurando em uma de suas mãos uma balança e, na outra, uma espada, assim como o poder conferido ao que é dito pelos homens da lei, construíram, ao longo dos tempos, em nosso imaginário coletivo, uma visão de justiça pautada muito mais em símbolos e discursos de poder do que a ideia de um sistema feito e utilizado por homens e, portanto, com características humanas. Dentre estas, em nosso entendimento, não se encontra a neutralidade.

Dessa forma, antes de observarmos como a mediadora de nossa pesquisa trata o tema, é relevante explicitar que não acreditamos ser possível trabalhar com o conceito de neutralidade do mediador, visto que concebemos as crenças, valores, bem como as escolhas linguísticas do profissional de mediação (ou de qualquer outra pessoa) como um posicionamento político e ideológico no mundo. Torna-se, portanto, difícil tratar desse conceito em se tratando de ações de um profissional que, constantemente, precisa ponderar e avaliar as ações do outro. De acordo com

¹⁰ Na transcrição, o pesquisador é apresentado com o nome fictício Pedro.

Cobb e Rifkin (1991) e Garcia (2010), “a natureza do processo de mediação milita contra a neutralidade real¹¹” (GARCIA, 2010, p. 206).

A título de explicação e contextualização dos dados, é importante antecipar que, após o trabalho de mediação, a profissional desta pesquisa¹² elabora um relatório com o seu parecer acerca do caso¹³, apresentando algumas sugestões a serem consideradas pela juíza, em sua sentença, conforme detalhado no capítulo metodológico do trabalho. É a esse documento que o pesquisador faz referência em seu turno de fala que inicia o segmento em análise:

Excerto A – Distanciamento e neutralidade no trabalho de mediação/Entrevista
Pedro-Sônia

- 01 Pedro =pois é, a propósito disso (.) é:: mas assim, você acha que
 02 isso coloca pra você um conflito, uma:: uma:: dualidade de::
 03 de papel, por um lado trabalhar para tentar fazer o melhor
 04 possível na situação e por outro lado você tá comprometido-,
 05 você acha que o fato de você tá comprometida com a verdade,
 06 com alguma verdade ali subjacente para o teu relatório, pra
 07 municiar ou:: ou:: instrumentalizar a juíza (1.2) você acha
 08 que isso coloca alguma ↑amarra no processo?
 09 Sônia não,não sinto isso não, eu realmente tenho esse compromisso
 10 de buscar a verdade ainda que eu entenda multíssimo bem que
 11 eu não vou atingir essa verdade, que a verdade é a verdade
 12 dele, é a verdade dela, e no nosso caso aqui que não são
 13 necessariamente iguais- iguais:: (.) né?,
 14 Pedro tá.
 15 Sônia e nem eu vou atingir isso(.) mesmo que eu tivesse vivendo,
 16 mesmo que eu fosse vizinha deles eu:: não ia tá atingindo
 17 essa verdade, mas eu ↑preciso de uma medida, eu acho que é
 18 uma ↑boa idéia pra passar isso pro juiz.
 19 Pedro ↑ uhum, mas essa medida com que você vai passar pro juiz tem
 20 algum grau ali de:: de:: uma crença sua da situação.
 21 Sônia com certeza

Entre as linhas 01 a 08, o pesquisador apresenta uma situação própria à tarefa profissional de Sônia e pede explicações acerca da complexidade dessa tarefa. O entrevistador questiona se há, no entendimento da mediadora, conflito

¹¹ Garcia refere-se ao trabalho de Cobb e Rifkin (1991) em que são contrapostas a retórica da neutralidade presente no discurso dos praticantes da mediação e advogados à neutralidade aliada às ações dos mediadores em seu fazer profissional.

¹² Conforme já pontuado, a mediação ainda não era uma técnica obrigatória no momento da geração dos dados deste trabalho. A proposta de mediação aqui analisada deve-se à crença de uma assistente social e bacharel em direito na atividade de mediação como ferramenta para a transformação dos conflitos na Vara de Família, e, portanto, a profissional, após o seu trabalho independente de mediação, enviava à juíza um documento com o seu parecer técnico sobre o estudo de caso realizado.

¹³ Nos anexos deste trabalho, encontram-se dois pareceres da referida profissional com sua avaliação sobre as entrevistas realizadas no caso em estudo.

entre os papéis de profissional da assistência social ("por um lado trabalhar para tentar fazer o melhor possível na situação ", linhas 03 e 04) e de representante da instituição Vara de Família, responsável por levar um parecer técnico sobre o caso à juíza ("o fato de você tá comprometida com a verdade, com alguma verdade ali subjacente para o teu relatório ", linhas 05 e 06). Como resposta a esse questionamento, a profissional descreve a forma como concebe o seu comprometimento com as partes da mediação e com a instituição Vara de Família.

Em seu turno de resposta, Sônia nega qualquer tipo de conflito de papéis entre as duas atribuições de sua profissão e, retomando o termo verdade, formulado pelo pesquisador em seu turno das linhas 01 a 08, a profissional reconstrói esse conceito. Ela reafirma o seu compromisso com a "verdade" a ser transmitida à instituição Vara de Família diante da elaboração de um relatório, mas mostra-se consciente de que a sua avaliação não é descolada de suas concepções. O ato de avaliar passa por suas crenças e verdades, que não são, necessariamente, iguais a das partes da mediação (linhas 09 a 13).

Sônia demonstra, ainda, que a verdade ou, em outros termos, a realidade é um conceito inalcançável, uma vez que é situada, ou seja, se constrói contextualmente ("e nem eu vou atingir isso(.) mesmo que eu tivesse vivendo, mesmo que eu fosse vizinha deles eu:: não ia tá atingindo essa verdade", linhas 15 a 17). É possível perceber, pelas colocações de Sônia, que essas questões não são tratadas por ela como se fossem uma fragilidade de seu trabalho, a entrevistada aborda de forma natural e bem resolvida a temática da construção de verdades que perpassa a discussão sobre neutralidade, tão polêmica no meio jurídico.

Observamos na continuidade da resposta de Sônia ("mas eu ↑preciso de uma medida, eu acho que é uma ↑boa idéia pra passar isso pro juiz.", linhas 17 e 18), a formulação do que entendemos como uma distinção entre os conceitos de neutralidade e imparcialidade. A neutralidade seria, portanto, ligada à influência dos valores do mediador na tarefa profissional, e a imparcialidade à busca por critérios (ou medidas) para que esses valores não se sobreponham às necessidades éticas da atividade.

Sabemos que a neutralidade é uma característica imputada aos profissionais da justiça. Contudo, como foi possível perceber diante da fala da entrevistada, trata-

se de um conceito de difícil materialização, pois todo ser, carregado de sua bagagem sócio-histórica, apresenta suas crenças, valores ou, minimamente, suas escolhas que são evocadas no momento de uma decisão ou da mediação de um conflito.

Ainda no que tange à questão da neutralidade do magistrado, Becker (1995) nos traz a seguinte ponderação a esse respeito:

Se acreditarmos na neutralidade do juiz, precisamos acreditar na neutralidade do processo civil, do direito e da ciência. Hoje, é difícil acreditar cegamente em todas essas neutralidades, sem incorrer em equívocos graves, e até certa ingenuidade. Veremos, portanto, que é impossível o juiz ser neutro, basicamente porque nem a ciência, nem o direito, nem o processo civil estão isentos de ideologia (BECKER, 1995, p. 3).

Considerando que as instituições são construídas por pessoas, inundadas de crenças e experiências, discutir neutralidade a partir de uma perspectiva restrita, em contextos nos quais histórias de vidas são apresentadas tal como se dá na mediação, é uma tarefa impossível. Tal prerrogativa, contudo, não defende uma postura irresponsável ou antiética do mediador, mas tenta problematizar uma perspectiva descolada e distante da essência do ser social no desempenho de sua atividade profissional. Dessa forma, é relevante afirmar que apesar de problematizarmos, neste trabalho, os conceitos neutralidade/imparcialidade, acreditamos que o/a mediador/ora podem, ainda assim, perseguir o conceito de justiça e suas implicações para o fazer de sua profissão.

A respeito das medidas utilizadas pela mediadora para relatar as sessões de mediação e emitir a sua avaliação sobre o processo, apresentamos as ponderações de Garcia (2010), que discorre sobre as técnicas interacionais utilizadas por litigantes para construir o discurso inicial do conflito. Segundo a autora, as partes de um litígio podem apresentar competências interacionais que os colocam em posições diferenciadas em um encontro de mediação, da mesma forma que há fatores socioeconômicos, tais como raça, idade ou sexo ou, ainda, profissão e posição hierárquica, que também influenciam na credibilidade conferida à narrativa de uma das partes. Garcia aponta, portanto, que os mediadores precisam se apropriar dessas técnicas interacionais – da mesma forma que, via de regra, já se utilizam das informações socioeconômicas – a fim de que suas avaliações e

pareceres possam ser mais embasados, bem como para que seja possível dar equidade aos participantes da mediação.

Diante das colocações de Garcia (2010) e do apresentado por Sônia no excerto 01, acreditamos que o estudo dos dispositivos interacionais dos participantes da mediação pode auxiliar na elaboração de medidas/critérios de distanciamento do mediador, favorecendo o exercício da equidade e da ética na atividade em análise.

O segundo excerto escolhido para demonstrar as concepções de mediação da profissional revela-nos que o acolhimento e a alteridade são preocupações presentes em sua tarefa como mediadora:

Excerto B – Alteridades/Entrevista Pedro-Sônia

01 Pedro e você no início da do encontro você é:: é:: esclarece as
 02 regras, você fala sobre as regras de comunicação=
 03 Sônia =aham
 04 Pedro =do tipo: olha, ouve o outro até o fim,
 05 Sônia é.
 06 Pedro não interrompe se:: tenta se controlar, assim é colocar pra
 07 eles um pouco de:: de autocontrole
 08 Sônia é.
 09 Pedro no processo de comunicação=
 10 Sônia =de se colocar um pouco no lugar do outro, li até uma parte
 11 tão interessante sobre isso (.)
 12 Pedro mas você costuma fazer isso?, parecer isso?
 13 Sônia é:: aham:: porque é um ambiente completamente novo,
 14 completamente no:: é diferente de tudo que eles já:: de tudo
 15 que eles já experimentaram (.) é um ambiente cheio de regras,
 16 mas que eles na verdade vão poder falar o que querem,
 17 respeitando o outro:: por que respeitando o outro?, porque
 18 tem que se colocar no lugar do outro, mediação é muito isso::
 19 Pedro ↑uhum

Dando continuidade à busca pelo entendimento da atividade de mediação, o pesquisador faz outra pergunta. Dessa vez, ressaltando algumas das atribuições do mediador conforme se apresentam nos manuais de mediação (esclarecer as regras da mediação, garantir a integridade das partes, favorecer a comunicação entre os conflitantes, entre outros). Diante da pergunta realizada, Sônia atentou-se para o princípio da alteridade necessário à atividade de mediação como um todo. Tal princípio é tratado como um dos pilares da proposta relacional, própria do modelo transformativo de mediação, de Bush e Folger (1994). Nele, acredita-se que, para a efetivação de um acordo, é necessário que as partes repensem os posicionamentos

que os levaram ao conflito, experimentando, por meio da comunicação, o lugar, a dor ou a perda do outro.

Após o enquadramento de Sônia e sua demonstração de interesse a respeito do assunto tratado (“de se colocar um pouco no lugar do outro, li até uma parte tão interessante sobre isso”, linhas 10 e 11), o pesquisador investiga como esses conceitos se efetivam no fazer da mediadora. A entrevistada, em seu turno responsivo, torna relevante o acolhimento como tarefa do profissional da mediação. Entendemos por acolhimento, na acepção destacada na resposta da mediadora, a técnica utilizada em atividades profissionais com enfoque humanista e/ou terapêutico.

Segundo Lewgoy e Silveira (2000)¹⁴, acolher é permitir que o participante de uma dada atividade compreenda que, naquele espaço, ele poderá narrar sua história, terá o direito à privacidade e, para tanto, precisa compreender as etapas da atividade profissional, seu tempo aproximado de duração, a necessidade de preenchimento de formulários de identificação e o registro da evolução da atividade, entre outros aspectos. Nesse sentido, acolher, segundo as autoras, é receber o sujeito e oportunizar que ele tenha todas as informações possíveis sobre a atividade em que se encontra, o que, em outros termos, é a preocupação demonstrada pela entrevistada nas linhas 13 a 17 (“porque é um ambiente completamente novo, completamente no:: é diferente de tudo que eles já:: de tudo que eles já experimentaram (.) é um ambiente cheio de regras, mas que eles na verdade vão poder falar o que querem, respeitando o outro::”).

Neste excerto, mais especificamente nas linhas 17 e 18, temos conhecimento, portanto, do conceito de mediação que orienta a prática da profissional que desempenha o papel de mediadora nos dados desta pesquisa: “porque tem que se colocar no lugar do outro, mediação é muito isso”. Para Sônia, a mediação não é lugar da busca por um acordo, pautado em tópicos expressos no texto de um processo, mas é compreendida como um exercício de compreensão das angústias e insatisfações do outro para que os reais motivos de um conflito sejam compartilhados e trabalhados pelos participantes.

¹⁴ Pesquisadoras que investigam a entrevista como método de trabalho nos estudos do Serviço Social.

Na próxima seção, apresentamos algumas características da mediação como interação social institucional a partir de alguns estudos de autores que estudam atividades profissionais em contextos altamente institucionalizados.

2.6 A MEDIAÇÃO COMO UMA INTERAÇÃO SOCIAL INSTITUCIONAL

Iniciamos esta seção tratando dos estudos de Taylor (1997)¹⁵ sobre neutralidade na mediação familiar, que, embora não possua uma abordagem interacional, reconhece que os seus achados necessitam ser “testados empiricamente” (TAYLOR, 1997). Desse modo, mesmo não se enquadrando no contexto dos estudos de fala-em-interação espontânea, as considerações da autora estão relacionadas a esta pesquisa de cunho interacional, bem como são cotejadas por autores que analisam interações em contextos institucionais de uso da linguagem.

O trabalho de Taylor (1997) discute os modos de realização da mediação familiar, estabelecendo relações entre o conceito de neutralidade e os diferentes papéis do mediador na prática da mediação familiar. A autora concebe a mediação como uma atividade que, em sua composição, agrega características do campo legal e do campo terapêutico. Nesse sentido, apresenta quatro tipos de papéis desempenhados pelo mediador familiar, quais sejam: educativo, racional-analítico, terapêutico e normativo-avaliativo.

Segundo Taylor (1997), os papéis educativo e racional-analítico – sendo que o primeiro objetiva esclarecer os pais quanto as suas responsabilidades com os filhos após o divórcio, e o segundo, por meio de um questionário escalonado, avalia o comportamento dos pais perante seus filhos – contemplam um tipo de neutralidade estrita em sua realização. Isso se dá porque, nesses papéis, a ênfase das atividades

¹⁵ Os estudos da autora foram desenvolvidos no contexto norte-americano dos anos 1990, país em que há um grande avanço nos estudos das formas de resolução de conflito, com ênfase na elaboração de modelos de mediação e negociação. Ela se baseia, contudo, para a descrição dos papéis do mediador familiar, em um estudo de 1980, que diz ser empírico, mas não caracteriza o estudo, não diz a que área pertence, e não descreve os seus dados, o que torna a sua proposta um tanto polêmica ou controversa. Além disso, Taylor, em seu estudo citado nesta tese, estabelece uma relação direta entre a formação do/a mediador/ora e o estilo de mediar, podendo, com isso, incorrer numa generalização equivocada.

está no processo em análise, ou seja, o mediador aproxima-se dos aspectos legais da atividade.

Por sua vez, o papel terapêutico utiliza-se de uma abordagem mais humanista e psicoterapêutica a fim de tratar das questões da relação do casal com os filhos. Nesse modo de trabalho do mediador familiar, bem como no papel normativo-analítico, em que o mediador aconselha e interfere no modo de agir dos pais, a concepção de neutralidade dá-se de maneira expandida (TAYLOR, 1997).

Diante dessas considerações, a autora citada diferencia neutralidade estrita e neutralidade expandida em função do tipo de atuação do mediador. O profissional que entende a mediação como, exclusivamente, um método de resolução de conflitos, ou como estratégia para minimizar a morosidade do sistema judiciário não discutirá as questões emocionais ou relacionais dos participantes da Vara de Família e entenderá a mediação como um espaço para a solução de problemas. Assim, projetando seu foco apenas sob aspectos processuais em busca da solução de um conflito legal, praticará a neutralidade estrita. Por outro lado, o mediador, cuja perspectiva de trabalho é a terapêutica ou normativa-analítica, lançará mão de estratégias comunicativas a fim de permitir na mediação questões de fundo emocional dos litigantes, exercendo, desse modo, uma mediação com a característica de transformação pessoal. Sua postura humanista o levará a discorrer sobre pontos que ultrapassam o texto processual, fazendo com que esse mediador pratique uma visão expandida de neutralidade.

Oliveira (2012), em sua tese de doutorado, que discute a anatomia dos conflitos de um caso de mediação judicial da Vara de Família, realizado pela mesma mediadora do caso em análise nesta pesquisa, elabora um quadro-síntese a partir de seus estudos sobre Taylor (1997). O autor, a partir da perspectiva da Análise da Conversa, discute a mediação do tipo solução de conflitos e a mediação do tipo transformação pessoal como pontas de um contínuo que abrange as noções legais e terapêuticas da atividade de mediação familiar discutidas por Taylor (1997). Vejamos como o autor organiza as características desses dois tipos de mediação, bem como a conduta dos mediadores a partir dessas características.

Quadro 02 –Dois polos da mediação: da solução de problemas à transformação pessoal

Objetivo da mediação	Solução de problemas	Transformação pessoal
Modos de mediação	Educativo ou Racional-analítico	Terapêutico ou Normativo-avaliativo
Formação do mediador	Área jurídica ou de negociação	Terapia, aconselhamento ou serviço social.
Poder entre as partes	O mediador tem necessidade de balancear o poder entre as partes, sem muita intervenção.	O mediador necessita balancear o poder entre as partes, com muita intervenção.
O “gerenciamento” das emoções pelo mediador	Não lida com os conflitos interpessoais e emocionais das partes	Lida com as emoções e com os conflitos pessoais dos participantes
Pré-mediação	Não realiza encontros de pré-mediação com as partes	Os encontros privados de pré-mediação têm um caráter catártico ou são usados como treinamento das partes para a mediação
Representantes das partes	Há a possibilidade de as partes enviarem ou estarem acompanhadas por representantes	Não há representantes, pois os participantes defendem os seus próprios interesses.
Tipo de neutralidade	Estrita	Expandida

Fonte: Oliveira (2012) sobre as definições de mediação de Taylor (1997).

Percebemos, por meio do quadro síntese de Oliveira (2012), duas perspectivas bem distintas de se realizar a mediação, o que ratifica a nossa defesa de uma atividade voltada para a prevenção de conflitos, conforme postula Barbosa (2014), sobre a mediação familiar. Entendemos, neste trabalho, que o modelo de mediação que visa à transformação pessoal é o que mais atende ao contexto familiar.

Outro ponto a se destacar no quadro do autor é o lugar dado à pré-mediação, etapa da mediação analisada nesta pesquisa. Essas entrevistas são facultativas de acordo com as colocações dos manuais prescritivos sobre o assunto e, desse modo, sua existência depende da crença do mediador a respeito do tipo de atividade que pretende desempenhar. Contudo, com base nos estudos de Taylor (1997), percebemos que a pré-mediação é o espaço para que o litigante coloque suas emoções mais espontaneamente, fazendo com que o mediador tenha acesso a pontos de conflitos que não estavam registrados no processo. Além disso, trata-se de um momento de estabelecimento de confiança entre mediador e mediando, bem

como de um espaço para o mediador conhecer mais profundamente cada uma das partes.

A visão da atividade comunicacional como um contínuo permite-nos compreendê-la como fluida ou híbrida, como afirma Oliveira (2012), o que explica porque, muitas vezes, a mediação é compreendida de forma análoga à conciliação, ou porque ela é definida de forma próxima a uma atividade terapêutica por alguns autores. Essa visão, principalmente quando analisada sob a ótica interacional, por meio de dados reais de fala-em-interação, tal como evidenciado na pesquisa realizada pelo autor, permite ao mediador ter flexibilidade para adequar-se ao tipo de mediação que irá exercer, bem como às necessidades dos participantes.

Ainda sobre as contribuições do trabalho de Oliveira (2012) para esta pesquisa, ressaltamos a definição de mediação do autor, na qual ele discute o caráter interacional dessa atividade. Compreender a mediação como um sistema de trocas conversacionais, em uma estrutura tripartite, em que uma das partes é um representante de uma instituição, e as outras são requerente e requerido de um processo, faz com que estejamos atentos às ações comunicativas desempenhadas pelos participantes – com seus papéis sociais e discursivos – na perspectiva sequencial dessas ações. Ou seja, a partir dessa concepção, compreendemos que o fazer da mediação acontece microsequencialmente. Vejamos a definição do autor:

A mediação é uma entidade sociodiscursiva e uma forma de ação social específica de uma determinada situação de trocas conversacionais. Trata-se de um modelo comunicativo que opera abrindo o caminho da compreensão a partir de expectativas criadas entre os interlocutores. Além disso, nosso entendimento de mediação assim se consolida, já que sua realidade prática se dá a partir de ações linguísticas específicas. Desse modo, a mediação se efetiva, tanto como produto quanto como recurso primário desse modelo discursivo (OLIVEIRA, 2012, p. 19).

Compreendemos, a partir da definição apresentada, que a mediação é construída por ações de linguagem específicas, oriundas do entendimento dos participantes acerca daquela situação comunicativa. Dessa forma, eles guiam suas ações comunicativas a partir de suas expectativas acerca do contexto comunicativo, bem como dão novos significados à atividade a partir da forma como desempenham seus papéis por meio da linguagem.

Dando continuidade à compreensão da mediação como um encontro interacional, o autor situa a mediação como um encontro que possui contornos bem delimitados e, sobretudo, que apresenta a orientação dos participantes para um fazer comum. Quanto aos objetivos de mapeamento das fases da Entrevista de pré-mediação definidos neste trabalho, encontramos em Oliveira (2012), uma observação importante:

Como todo encontro social, aquele realizado em uma sessão de mediação também se orienta a partir de cursos específicos de ação, como, por exemplo, a abertura do encontro por meio de saudações de boas-vindas ou o encerramento por meio de despedidas (OLIVEIRA, 2012, p. 29)

A mediação, na perspectiva de um encontro social, permite-nos analisar quais os cursos específicos de ações a constitui, bem como de que forma os participantes da interação constroem essas ações a partir de suas posições dentro das regras interacionais que formam esta atividade. Esses apontamentos ocorrem, visto que a mediação é uma atividade institucional de uso da linguagem, que, diferente da conversa cotidiana, possui regras mais bem marcadas quanto a sua organização. Segundo a ACE, descrever as fases de um encontro é uma das tarefas analíticas das pesquisas nessa área.

Sabemos, de acordo com os fundamentos da ACE, que a conversa espontânea é considerada o gênero básico de linguagem em uso, do qual outros gêneros especializados derivam, como uma modificação daquele. Por isso, ela é vista como a “*pedra sociológica fundamental*” (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON [1974], 2003). Como variante da conversa cotidiana, a conversa em situação institucional realiza-se, igualmente, em turnos de fala, construídos sequencialmente por meio de pares adjacentes¹⁶. Contudo, nesse contexto, prioriza-se o mandato institucional (DREW; HERITAGE, 1992), ou seja, o objetivo da tarefa profissional construída pelos participantes de uma interação. Dessa forma, os papéis desempenhados nessa interação ganham um status importante, inclusive, na alocação da tomada de turnos do evento conversacional.

Analisando os interrogatórios policiais de uma delegacia de repressão a crimes contra a mulher, Pinto (2015), baseada em Drew e Heritage (1992), discute

¹⁶A Organização Sequencial da Conversa será detalhada em capítulo posterior desta tese.

que policiais, médicos ou mediadores podem conversar sobre suas profissões, utilizar jargões de suas profissões, estar nos locais onde exercem suas profissões sem que estejam empenhados em uma interação institucional, da mesma forma, o contrário pode ser igualmente válido. Nas palavras da autora,

O caráter institucional de uma interação não é determinado pelo ambiente físico da instituição (escola, hospital, tribunal de justiça, etc.), uma vez que ambientes não considerados institucionais (residências, bares, etc.) podem ser lugares para o aparecimento de interações ligadas a ambientes profissionais: dois médicos, em um bar, podem conversar sobre sua rotina no hospital onde trabalham, emergindo em sua fala um vocabulário típico de especialistas na área de saúde. Dessa forma, a interação institucional é determinada pela conduta e orientação dos participantes para atividades específicas e identidades locais restritas de uma dada instituição (PINTO, 2015, p. 40).

A partir da explicação da autora, é nítido que a mediação realiza-se, portanto, pelas *marcas de institucionalidade* de uma interação (HERITAGE, 1997). A partir do momento em que os participantes organizam-se em torno de um objetivo comunicativo, em uma instituição específica, *a organização da tomada de turnos, a organização estrutural global da interação, a organização sequencial, o modelo de turno, a escolha léxica, a assimetria epistemológica e as outras formas de assimetria* (HERITAGE, 1997) alteram-se em função da tarefa a ser desenvolvida pelos participantes da atividade, cada qual em defesa de uma identidade que confira maior credibilidade às suas narrativas.

Quanto às observações de Heritage (1997), sobre as especificidades da organização estrutural global da interação, Pinto (2015) comenta que a “análise seccional”, *i.e.* a análise das fases de uma interação institucional, favorece a identificação dos tópicos relevantes da conversa, seus estágios significativos e, sobretudo, os objetivos desses estágios. A autora, ainda, afirma que “o propósito de descrever as seções é identificar as ações coconstruídas e as tarefas orientadas pelos participantes durante a realização de suas atividades na instituição” (PINTO, 2015, p. 41).

No sentido de legitimar a mediação como uma atividade comunicativa institucional, Garcia (1991) destaca que a atividade profissional da mediação é procurada por seus usuários, justamente, devido aos seus procedimentos

institucionais de resolução de conflitos. Quando as dissensões não conseguem se resolver pelos recursos informais da conversa, uma das partes conflitantes entende que é preciso um espaço diferente de realização da disputa. Torna-se necessário o enfrentamento do conflito, por meio de um terceiro, capaz de transformar o nível de argumentação dos participantes.

É diante desse contexto que a autora define mediação como “um sistema institucional interacional no qual as partes litigantes discutem e resolvem as diferenças com a ajuda de terceiros” (GARCIA, 1991, p. 818). Segundo Ângela Garcia, a mediação consegue atingir o objetivo a que se propõe – o encorajamento das partes para o enfrentamento de conflitos –, visto que possui uma organização interacional voltada para a administração das formulações de acusação e de refutamento de acusação, por exemplo. Em outras palavras, a mediação apresenta uma organização interacional que favorece o gerenciamento do conflito.

Considerando uma organização da mediação, com a etapa de abertura realizada pelo mediador, a narrativa do reclamado, a narrativa do reclamante e a negociação de acordo, Garcia (1991, 1995, 2010) afirma que determinadas implicações desse cenário institucional, tais como o sistema de prealocação dos turnos¹⁷ e a mitigação das acusações¹⁸, facilitam o acordo. Em nossos dados de fala-em-interação institucional, cuja estrutura de participação é formada pelo representante da instituição e somente uma das partes, acreditamos que sejam outros os dispositivos interacionais que auxiliem os participantes a alcançar os objetivos da atividade comunicativa em que se encontram.

Passemos à próxima seção, em que visamos à compreensão do gênero entrevista. Pretendemos, com isso, obter subsídios teóricos para tratarmos dos fenômenos linguísticos e interacionais encontrados nos dados de pré-mediação endojudicial em Vara de Família retratados nesta tese e, com isso, podermos oferecer um estudo pautado em dados reais de fala-em-interação sobre as fases da entrevista de pré-mediação, bem como sobre as ações discursivas que compõem essas fases.

¹⁷Nesse formato de interação, segundo a autora, há momentos predeterminados para que cada participante tenha o seu espaço de fala, podendo ser alterado pela vontade do mediador.

¹⁸O contexto interacional, as habilidades do mediador e a atenção voltada para a resolução do conflito fazem com que os participantes se orientem para a minimização das acusações dirigidas a outra parte

3. CONSIDERAÇÕES SOBRE A ATIVIDADE COMUNICATIVA: ENTREVISTA

Podemos aprender também, através da entrevista, sobre as experiências internas das pessoas. Podemos aprender o que as pessoas percebem e como elas interpretaram suas percepções. Podemos aprender como os eventos afetam seus pensamentos e sentimentos. Podemos aprender sobre os significados conferidos aos seus relacionamentos, suas famílias, suas profissões e a si mesmos. Podemos aprender sobre todas as experiências, da alegria ao sofrimento, que juntas constituem a condição humana (WEISS, 1994; apud GUBRIUM; HOLSTEIM, 2001).

A entrevista ganhou, na sociedade moderna, grandes dimensões como fonte de obtenção de informações, sendo utilizada em contextos os mais diversos possíveis. Ela é um meio de tornar público a vida e os projetos de uma celebridade, como podemos ver nos *talk shows*; de se investigar a satisfação do público em relação à aquisição de um produto; de se realizar um diagnóstico, como, por exemplo, em contextos médicos e terapêuticos; de se conhecer as motivações de um conflito, como na mediação; entre tantas outras possibilidades. No âmbito das pesquisas acadêmicas, por exemplo, de acordo com Briggs (1986, apud GULBRIUM; HOLSTEIN, 2001, p. 08), 90% das investigações em ciências sociais exploram os dados da entrevista.

Conforme nos elucidam Gulbrium e Holstein (2001), no capítulo introdutório do *"Handbook of Interview Research: context and Method"*, conseguimos identificar facilmente os elementos que compõem uma entrevista, assim como as regras interacionais que constituem este tipo de atividade. Sabemos que há um entrevistador, responsável por gerenciar a atividade e a quem é atribuída a função de perguntar; igualmente, que o entrevistado é quem fornece as respostas, assumindo, de certa forma, um papel passivo naquele contexto. Se, por ventura, o entrevistado assume o papel discursivo de perguntar, tal postura é compreendida pelo entrevistador como um pedido esclarecimento e, rapidamente, os participantes da atividade entrevista reassumem os seus papéis, preestabelecidos, de quem pergunta e de quem responde. Essa relação assimétrica é comumente reconhecida nas entrevistas, visto que se trata de uma atividade de linguagem rotineira em nossa sociedade.

No entanto, embora a prática de dar respostas seja comum ao homem, ter a experiência individual como fonte de informação para a investigação da vida social é algo que se desenvolveu, principalmente, após a segunda guerra mundial. A discricção sobre a vida cotidiana íntima era um aspecto cultivado nas relações sociais; as informações de cunho pessoal eram, majoritariamente, tratadas em ambientes confessionais (com amigos mais próximos, com familiares ou nas práticas religiosas) ou em situações de prestação de contas, tais como dar satisfação aos pais e esposos, por exemplo. Dessa forma, o ato de depor sobre si tendo como um interlocutor alguém desconhecido se revela uma tendência do “temperamento moderno” (GUBRIUM; HOSLTEIM, 2001). À entrevista, nessa nova conjuntura, é atribuída a característica de democratizar a informação experiencial. De acordo com os autores,

A nova era gradualmente aceitou a rotina de trocas de conversacionais entre estranhos. Quando as pessoas encontravam situações de entrevista, elas não ficavam, imediatamente, na defensiva a respeito das solicitações de informações sobre suas vidas, sobre seus conhecidos ou sobre seus sentimentos mais profundos, embora, em certos lugares, a defensiva fosse compreensível devido às visíveis relações entre a entrevista e a opressão (GUBRIUM; HOSLTEIM, 2001,p.03).

O indivíduo passa, a partir de então, a ser compreendido como alguém com meios para descrever e formular, significativamente, as suas opiniões e, conseqüentemente, a sua própria vida. Os pesquisadores, paulatinamente, começam a buscar nas fontes primárias as informações que necessitam para o desenvolvimento de suas pesquisas de cunho social, conferindo aos representantes das comunidades (chefes religiosos, políticos, líderes comunitários) o lugar de validação das afirmações, e não mais a única voz considerada legítima.

Considerando a gama de conhecimentos sobre o mundo de hoje adquiridos por meio de entrevistas realizadas em um amplo espectro de situações, e buscando compreender os dispositivos interacionais mobilizados pelos participantes da atividade entrevista de pré-mediação é que, neste capítulo, buscamos desenvolver um arcabouço teórico sobre esse tipo de atividade.

Para tanto, escolhemos o recorte bibliográfico de três perspectivas – que julgamos complementares – quanto ao tratamento do assunto. Visando ao

entendimento das características formais da entrevista na perspectiva dos gêneros textuais, apresentamos uma breve revisão do tema a partir desse enfoque. Aprofundando a discussão de Gubrium e Holstein (2001), empreendida no capítulo introdutório do *“Handbook of Interview Research: context and Method”*, utilizamo-nos das ideias dos autores para compreendermos, de forma mais ampla, a entrevista como um método de produção cultural. Discorreremos, ainda, sobre a organização das entrevistas em alguns trabalhos que consideram a perspectiva da fala-em-interação. E, por fim, tratamos de um dos objetivos centrais deste trabalho, o mapeamento das fases da entrevista de pré-mediação.

Como foi possível perceber a entrevista é um tipo de atividade de amplo espectro social e, por esse motivo, diversos são os enfoques e teorias que buscam sua compreensão. Para ampliarmos o entendimento quanto às entrevistas de pré-mediação, trazemos a esta pesquisa o ponto de vista dos estudos discursivos. De acordo com Marcuschi (2002), gêneros textuais são entidades discursivas, materializadas em diferentes situações sociocomunicativas com características, mais ou menos estáveis, definidas por suas propriedades funcionais, estilo e composição específicos. Na próxima seção, tratamos de algumas características peculiares ao gênero entrevista.

3.1 A ENTREVISTA SEGUNDO OS ESTUDOS DISCURSIVOS

Considera-se em Marcuschi (2008), que a língua não é uma forma desencarnada das práticas sociais, mas que, pelo contrário, ela se constrói nas práticas sociais e ganha características específicas a partir delas. De acordo com o autor, “não existe um uso significativo da língua fora das inter-relações pessoais e sociais situadas” (MARCUSCHI, 2008, p. 23). Portanto, ao propormos um estudo sobre a entrevista de pré-mediação, buscamos a compreensão acerca de como essa atividade se constrói a partir das trocas construídas entre os participantes da interação no cenário comunicativo envolto pelo contexto judiciário.

Hoffnagel (2003) considera a entrevista um gênero que contempla uma variedade de eventos possíveis, havendo diferenças entre os subgêneros referentes ao evento comunicativo em questão. Nesse sentido, a entrevista pode apresentar

características distintas conforme o enquadramento situacional em que se manifesta. Existem, de acordo com essa linha de compreensão, entrevistas jornalísticas, entrevistas científicas, entrevistas de emprego, entrevista médica, psicológica e, no caso específico desta pesquisa, a entrevista de mediação.

Outro aspecto interessante discutido pela autora é o fato de que a estrutura geral das entrevistas, composta por perguntas e respostas, não garante que o evento em si, seja considerado uma entrevista. Para tanto, Hoffnagel (2003) apresenta o exemplo do depoimento e do inquérito policial, atividades que se organizam em perguntas e respostas, mas que não são entrevistas. Dessa forma, ela traz à tona a questão da intergenericidade. Um dado gênero pode ter a estrutura de outro, mas o seu objetivo comunicativo não estar atrelado à forma como se reveste.

No entanto, para fins de compreensão da estrutura do gênero, e considerando que os gêneros possuem uma estrutura relativamente estável, que pode ser reconhecida socialmente pelos usuários da linguagem, apresentam-se algumas características formais da entrevista, apresentadas pela autora:

Quadro 03 – Características do gênero entrevista conforme Hoffnagel (2003)

i. Sua organização se dá por meio de perguntas e respostas e envolve ao menos dois participantes;
ii. O entrevistador possui atribuições específicas, tais como, iniciar e encerrar o evento comunicativo, realizar as perguntas, alocar os turnos de fala, solicitar informações, introduzir tópicos novos, conduzir a interação;
iii. O entrevistado, por sua vez, é quem responde e apresenta as informações solicitadas;
iv. Trata-se de um gênero, predominantemente, oral e pode ser transcrito ou editado de acordo com a finalidade de sua realização.

Fonte: Elaborado com base no trabalho de Hoffnagel (2003).

A autora assume que essas características do gênero podem variar conforme os objetivos e o público-alvo a quem a entrevista se destina. A partir da afirmação da autora, discutimos o fato de a assimetria na entrevista ser preferencialmente atribuída ao entrevistador, mas que, em entrevistas terapêuticas, por exemplo, há momentos em que o paciente se torna o perguntador, tendo em vista possíveis angústias e questionamentos próprios do contexto situacional, no qual ocorre a entrevista.

Ainda na perspectiva da compreensão da entrevista como um gênero discursivo, Freitas (2006), em consonância a Hoffnagel (2003), também ressalta o fato de as entrevistas serem compostas, regra geral, por duas pessoas, um entrevistador e um entrevistado. Destaca que, mesmo havendo mais de duas pessoas nesse tipo de interação, os papéis discursivos (GOFFMAN, [1964] 2002) mantêm-se apenas dois: o de entrevistador, responsável por fazer perguntas; e o de entrevistado, responsável por respondê-las. No estudo da autora, cujo foco é compreender as identidades formadas a partir da diáspora gaúcha, são analisadas entrevistas com a participação de vários entrevistados concomitantes. E embora os papéis discursivos de perguntador e respondente se mantenham, eles não são necessariamente desempenhados pelo sujeito a que se atribui o título de entrevistador e pelos entrevistados. A autora afirma que, em seus dados, por vezes, os entrevistados se questionam uns aos outros quanto à pergunta originalmente realizada pelo entrevistador.

Freitas (2006) afirma que, por vezes, as entrevistas realizadas em seu estudo aparentavam conversas informais, já que as perguntas realizadas possibilitaram que os entrevistados discorressem mais livremente sobre o assunto em debate. A autora menciona o trabalho de Arfuch (1995) ressaltando o caráter dialógico e interacional do gênero entrevista. Nesse sentido, destaca a forma como ocorrem as trocas de turno no gênero em análise. Segundo a autora, com base em Arfuch, as entrevistas são espaços comunicativos, em que, muitas vezes, são disputados e negociados papéis, podendo haver, nas palavras da autora, “jogos de poder” em busca do espaço de fala. Desse modo, as trocas de turno podem ganhar contornos diferentes do contexto de conversa informal, do qual se origina. Segundo Freitas, em respostas às perguntas realizadas pelos entrevistadores, podem surgir narrativas desviantes, interrupções, agressões, entre outras estratégias, tendo em vista a disputada pela tomada do turno.

As considerações engendradas nesta subseção do trabalho abordaram como os estudos discursivos compreendem as manifestações sociais de uso da linguagem e muito se aproximam de nossa perspectiva, por considerarem que a compreensão dos fenômenos linguísticos ocorre de forma mais completa quando eles são entendidos como práticas situadas. Passemos a próxima seção do trabalho que discorre sobre a entrevista como produção cultural.

3.2 A ENTREVISTA COMO MÉTODO DE PRODUÇÃO CULTURAL

Gubrium e Holstein (2001) delimitam um modo de tratamento da entrevista, mencionando o trabalho de Silverman (1997). Os autores assumem que o princípio do *Handbook*, organizado por eles, é o entendimento dos métodos de pesquisa – em que a entrevista está incluída – como parte do mundo cultural e material. Nesse sentido, afirmam que os contornos sociais, institucionais e representacionais da entrevista são, também, seus objetos de interesse. Consideram o estudo das técnicas de realização das entrevistas legítimo, mas entendem que é o enquadramento dado ao tema da entrevista, bem como seu caráter informal ou institucional que conferem diferentes sentidos aos papéis de entrevistador e entrevistado.

É, portanto, em função do tipo de papel desempenhado pelo entrevistador e pelo entrevistado que os procedimentos técnicos da entrevista são passíveis de compreensão. Em paralelo ao exposto por Levinson (1992), a entrevista inserida em um contexto específico (entrevista de seleção de emprego, entrevista jornalística, entrevista psicoterapêutica) é tratada como um tipo de atividade que estabelece restrições aos participantes e aos cenários, da mesma forma que se constrói por suas especificidades e por suas metas compartilhadas entre os participantes.

A partir do entendimento de que a entrevista não é apenas um método de obtenção de informação, mas sim, uma característica constitutiva de nossa vida cotidiana, Gubrium e Holstein (2001) discutem o que denominam de “impulso romântico”. Esse impulso está relacionado ao modo significativo de percepção da subjetividade a que se refere à entrevista. Segundo os autores “se desejamos realmente conhecer o sujeito individual, então, de alguma forma, devemos fornecer um meio para ouvir sua voz genuína” (GUBRIUM;HOSLSTEIN, 2001,p.10). Tal afirmação nos convida a repensarmos os papéis e as atribuições destinadas ao entrevistado e ao entrevistador, visto que, para que seja possível fazer com que a subjetividade do sujeito transpareça na entrevista, o entrevistador precisa, portanto, lançar mão de técnicas que mobilizem a autenticidade das respostas dos entrevistados.

A esse aspecto, os autores criticam a noção de passividade do sujeito por detrás do papel discursivo de respondente. Os entrevistados são, comumente,

concebidos como instrumentos de respostas, e os assuntos como repositórios de fatos. O bom andamento de uma entrevista é, por sua vez, atribuído às habilidades do entrevistador, à sua capacidade de fazer as perguntas adequadas aos seus objetivos. É por essa razão que, segundo os autores, grande parte da literatura sobre entrevistas, discorre sobre as técnicas comunicativas do entrevistador, bem como sobre os tipos de pergunta que provocam determinadas respostas, ressaltando os cuidados para que as respostas não sejam contaminadas por perguntas mal elaboradas, sobretudo, quando essas perguntas deixam transparecer o ponto de vista do entrevistador.

Nessa concepção, o sujeito para além do entrevistado não é um agente envolvido na produção do conhecimento. Conforme pontuam Gubrium e Holstein (2001, p. 11), “a contaminação nasce da configuração da entrevista, dos participantes e da interação, não do sujeito, que, em condições ideais, é capaz de fornecer relatórios precisos e autênticos”.

O assujeitamento do entrevistador também é criticado pelos autores. Contudo a relação de passividade que se estabelece, diferente da crítica feita ao assujeitamento dos entrevistados, é voltada para a relação do entrevistador com os dados reais do campo investigado. O entrevistador deve, nessa perspectiva, ter o controle do que diz para não influenciar o assunto da entrevista que, de forma passiva, será transmitido ao entrevistado. Nas palavras dos autores, “normalmente, os entrevistadores devem manter seus ‘eus’ fora do processo de entrevista”(GUBRIUM; HOSLSTEIN, 2001, p.12).

Há diante dessa acepção um modelo ideal de neutralidade do entrevistador, já que ele apenas utiliza-se de suas habilidades interpessoais para promover a expressão das informações que estão disponíveis no recipiente de respostas do entrevistado, da mesma forma que deve fazer um facilitador. Percebemos, aqui, uma semelhança entre esse modelo neutro de entrevistador e as definições de mediador presentes nos manuais tradicionais sobre mediação. O profissional, da mesma forma que entrevistador assujeitado, deve se ater somente à função de facilitar a comunicação; promover, de forma neutra e imparcial, um espaço que favoreça o diálogo entre as partes.

Com o avanço dos estudos sobre a atividade de fala em questão, os pesquisadores sobre o tema passaram a reconceituar a entrevista, entendendo que

ela se trata de uma situação comunicativa em que, intencionalmente, os participantes são convidados a construir versões da realidade, ao invés de apenas serem fontes de dados. Citando o trabalho de Pool (1957), Gubrium e Holstein (2001) afirmam que toda entrevista “é um drama interpessoal com um enredo em desenvolvimento” (POOL, 1957, p. 193 apud GUBRIUM;HOSLSTEIN, 2001, p.14).

Nessa perspectiva, a não-neutralidade deixa de ser um fator problema, visto que a subjetividade é compreendida como necessária à tarefa de produção de conhecimento. Entrevistador, assunto da entrevista e entrevistado são ativos nesse processo, sendo o assunto coconstruído e situado. Desse modo, “o valor dos dados da entrevista reside tanto em seus significados quanto na forma como os significados são construídos” (GUBRIUM; HOSLSTEIN, 2001, p.16).

Assumindo um viés teórico-metodológico para o estudo das entrevistas, os pesquisadores referem-se ao trabalho de Mishler (1986) e apresentam um modo de investigação das ações dos participantes da atividade em estudo. Vejamos as palavras dos autores em menção ao trabalho de Mishler (1986) e a perspectiva de pesquisa em Análise da Conversa desse autor, na qual se evidencia a maneira como as trocas conversacionais do entrevistador e do entrevistado são, por eles, monitoradas:

observando que os participantes da entrevista não só perguntam e respondem perguntas em entrevistas, mas simultaneamente participam de outras atividades de fala, Mishler remete a atenção para o que os participantes, de fato, estão fazendo com as palavras quando se envolvem mutuamente (GUBRIUM;HOSLSTEIN, 2001, p.16).

É no estudo de Mishler, analisado no capítulo introdutório do manual sobre entrevistas, que os autores destacam uma característica de extrema importância para esta pesquisa. A premissa de que o discurso da entrevista é construído conjuntamente entre entrevistador e entrevistado é mais bem compreendida quando reconhecemos que o entrevistador formula e reformula questões e que o entrevistado enquadra sua resposta “em termos de sua compreensão recíproca, à medida que os significados emergem durante uma entrevista” (MISHLER, 1986, p. 52 apud GUBRIUM; HOSLSTEIM, 2001, p.16). Consideramos que a estrutura:

*formulação de uma questão*¹⁹ + *resposta do entrevistado* + *nova formulação de pergunta com base na resposta do entrevistado/ou reformulação de parte da primeira pergunta* é um dos fatores que possibilitam o mapeamento das fases das entrevistas de pré-mediação deste estudo em função dos dispositivos discursivos e interacionais mobilizadas nessa configuração.

Diante do exposto, passamos, na próxima seção, à revisão de alguns estudos de base interacional sobre o tipo de atividade entrevista.

3.3 A ENTREVISTA NA PERSPECTIVA INTERACIONAL

Em um estudo comparativo, que considera as entrevistas qualitativas semiestruturadas realizadas por telefone e as entrevistas realizadas face a face, Irvine, Drew e Sainsbury (2013) identificam as diferenças interacionais presentes nesses dois modos de realização da entrevista.

A pesquisa dos autores foi elaborada a partir de um *corpus* de 17 horas de dados de áudio, com cinco entrevistas face a face e seis entrevistas telefônicas. Os entrevistados eram homens e mulheres, com idade entre 32 e 54 anos. Todas as entrevistas foram realizadas pelo mesmo entrevistador, a fim de minimizar os efeitos da diferença do estilo pessoal do entrevistador, visto que o objetivo da pesquisa era buscar evidências sobre as diferenças entre os dois modos de realização da entrevista, bem como as implicações dessas diferenças para a interação.

Irvine, Drew e Sainsbury (2013) organizaram seus achados de pesquisa com base em cinco categorias, pautadas nos dispositivos interacionais das entrevistas qualitativas semiestruturadas. São eles: *formulação e conclusão*; *esclarecimento e compreensão*; *ações de reconhecimento*; *checagem de adequação e duração da entrevista*²⁰.

Embora entendam que a formulação e a finalização não sejam processos interacionais idênticos, os autores agruparam as duas estratégias por entenderem que ambas demonstram o esforço e o engajamento do entrevistador quanto à

¹⁹ A noção de pares adjacentes é discutida no próximo capítulo, assim como o estudo sobre (re) formulações.

²⁰ No original: *formulation and completion; clarification and comprehension; acknowledgement tokens; adequacy checks; and interview duration* (IRVINE; DREW; SAINSBURY, 2013).

compreensão do que está sendo relatado pelos entrevistados. Desse modo, eles afirmam que, em ambos os tipos de entrevistas, houve processos de finalização colaborativa, ou seja, nos momentos em que os entrevistados não encontravam as palavras que queriam usar, o entrevistador auxiliou nesse processo. Da mesma forma, foram encontradas formulações visando à checagem de entendimento nas entrevistas telefônicas e nas presenciais. Contudo, das 33 ocorrências de formulação ou conclusão encontradas, 26 ocorreram em configurações presenciais (em todas as 5 entrevistas realizadas), enquanto apenas sete ocorreram em entrevistas telefônicas (em 4 das 6 entrevistas realizadas).

No que tange às solicitações de esclarecimento, os autores perceberam que elas foram muito mais recorrentes em entrevistas telefônicas (31 ocorrências). Irvine, Drew e Sainsbury (2013) relatam, no entanto, que vinte ocorrências de pedidos de esclarecimento em entrevistas telefônicas foram demandas de um único entrevistado, acompanhadas de outras características e hesitação desse participante. Mesmo com essa peculiaridade, os autores ainda puderam afirmar que nas entrevistas telefônicas foram realizados mais pedidos de esclarecimento quando comparados à entrevista faceaface.

Os autores denominam as expressões “uhum”, “ãh”, “hein”, “ok”, “certo” e “oh” como ações de reconhecimento (ou ações de recebimento). Dentre elas estão, ainda, os continuadores. De acordo com Irvine, Drew e Sainsbury (2013) são apenas sinais de reconhecimento de um turno em andamento, mas não se tratam de ações que reclamam o piso conversacional. Essas ações mostraram-se importantes para que o entrevistador pudesse demonstrar sua atenção e interesse durante as entrevistas, sobretudo, nas entrevistas telefônicas, cujo contato visual não estava disponível. Contudo, os autores identificaram que o entrevistado fez menos ações de reconhecimento vocalizado durante as entrevistas telefônicas.

Quanto ao fenômeno que denominam de checagem de adequação, os autores identificaram dois tipos presentes em ambos os modos de realização da entrevista, quais sejam: checagem de suficiência; quando os entrevistados perguntavam ao pesquisador se a resposta dada era suficiente ao que fora perguntado; e a checagem de relevância, que, por sua vez, era realizada no momento em que os entrevistados se mostravam inseguros quanto ao foco de suas respostas. A última categoria investigada pelos autores refere-se à diferença no

tempo de duração dos modos de realização da entrevista. Nesse aspecto, Irvine, Drew e Sainsbury (2013) identificaram que as entrevistas variaram, individualmente, quanto ao tempo de duração. Mas quando comparadas pelos modos de realização, a variação não foi tão significativa: “a duração média de todas as 11 entrevistas foi de 90 minutos. A duração média nas cinco entrevistas face a face foi de 101 minutos, enquanto a duração média nas seis entrevistas telefônicas foi 21 minutos menor, cerca de 80 minutos” (IRVINE; DREW; SAINSBURY, 2013, p. 20).

Diante desse trabalho, que, segundo os autores, é uma pesquisa exploratória em pequena escala, são dadas algumas sugestões iniciais sobre as diferenças entre entrevistas qualitativas semiestruturadas face-a-face e por telefone, não sendo possível construir generalizações sobre os dois modos de realizar entrevistas.

Para esta pesquisa, mostram-se relevantes as cinco categorias de análise (*formulação e conclusão; esclarecimento e compreensão; ações de reconhecimento; checagem de adequação e duração da entrevista*) elaboradas pelos autores e pautadas em dispositivos interacionais, que regem a entrevista nos dois modos de realização estudados, visto a recorrência dessas categorias em entrevistas de contextos distintos, bem como nas entrevistas aqui analisadas.

As formulações e as ações de reconhecimento são dois tipos discursivos muito recorrentes nas entrevistas analisadas nesta pesquisa e dizem-nos sobre os objetivos interacionais da mediação, assim como sobre alguns papéis desempenhados pelo mediador quando lançam mão desses recursos, conforme demonstrado no capítulo de análise.

A fim de compreendermos o tipo de atividade entrevista em outro contexto institucional de fala, mas também por meio de uma abordagem interacional, utilizamo-nos do trabalho de Silveira (2000), que discute as ações tópicas utilizadas em entrevistas de emprego, bem como os padrões discursivo-interacionais que caracterizam determinados papéis sociais no contexto estudado.

A autora também reconhece em sua pesquisa, que entrevista é um tipo de atividade comunicativa inerente a diversas situações profissionais. A própria entrevista de emprego, de acordo com a autora, é um termo que precisa de uma maior contextualização, devido as suas múltiplas finalidades. Desse modo, Silveira (2000) restringe o seu estudo à entrevista de seleção.

Segundo a autora, em entrevistas, há o sistema de trocas verbais, com a definição do papel institucional de perguntar e o outro de aguardar o momento para que uma questão seja direcionada. Sobre essa característica, Silveira (2000) aponta para pesquisas cujos resultados demonstram que mesmo em momentos relevantes para a transição, como as pausas, por exemplo, os participantes não se orientam para a tomada do turno, por entenderem a formatação e pré-alocação dos turnos de fala nessa atividade institucional.

Perante a especificidade de controle da ação de perguntar, é atribuído, também, ao entrevistador o controle sobre os tópicos discursivos introduzidos na interação, assim como a possibilidade de mudança de tópico, ou ainda, o aprofundamento em um tópico em curso. Contudo, esclarece-nos a autora que esses papéis de entrevistador e de entrevistado, conforme apontam os resultados de seu estudo no contexto de entrevistas de seleção de emprego, não são estanques, mas sim, negociados interacionalmente. Nas palavras da autora,

Embora a especificidade do encontro e dos papéis discursivos imponham aos participantes certos padrões pré-estabelecidos para o gerenciamento de tópico, seria uma simplificação excessiva tratar as entrevistas como uma interação de fala com padrões rígidos e imutáveis, desconsiderando-se a possibilidade de violação destes padrões ou esquemas, ou os diferentes recursos discursivo-interacionais de que se podem valer tanto o entrevistador, quanto o entrevistado para aderir, ou não, aos mesmos (SILVEIRA, 2000, p.87).

Também no contexto de entrevista de seleção de emprego, Passuello e Ostermann (2007) descrevem os aspectos interacionais relacionados ao gerenciamento de impressões em uma entrevista realizada nesse contexto institucional. As autoras discutem que o enquadramento do entrevistador como um representante institucional com poder de decisão sobre o outro cria um ambiente que impacta na construção de identidades e imagens pessoais, as quais os entrevistados acham adequado revelar.

As autoras apresentam como resultado de análise dois aspectos sobre a entrevista que nos auxiliam a compreender os dispositivos linguísticos e interacionais das fases das entrevistas aqui analisadas, quais sejam: a *assimetria*

dos papéis discursivos e os recursos linguístico-interacionais para o *gerenciamento de impressões* por parte do candidato ao emprego.

Quanto à assimetria dos papéis discursivos, Passuello e Ostermann (2007) afirmam que o fato de a entrevistadora conduzir, predominantemente, a conversa, determinar os tópicos da entrevista e delimitar o momento em que o entrevistado pode, também, exercer o poder de perguntar são estratégias de assimetria. Em relação ao gerenciamento de impressões, são três os recursos mobilizados:

- (1) aumento de velocidade de fala quando o entrevistado se refere à sua demissão ou outro evento descrito como negativo (fala mais rápida em relação ao contexto anterior e posterior da fala); (2) coconstrução de turnos como forma de o entrevistado apresentar de antemão que conhece os assuntos, situações, descrições que são apresentados pela entrevistadora e (3) explicações (*accounts*) como forma de o candidato prevenir inferências negativas a seu respeito (PASSUELLO; OSTERMANN, 2007, p. 246).

Os achados das autoras demonstram uma maneira de compreender o tipo de atividade entrevista, em um contexto institucional, considerando as ações que os participantes tornam relevantes na interação. Tais fenômenos discutidos no trabalho de Silveira (2000) e Passuello e Ostermann (2007) estão, também, presentes nos dados desta pesquisa por também se enquadrarem no contexto institucional, no qual a profissional que realiza a entrevista, para além da institucionalidade relacionada ao seu papel discursivo, desempenha o papel social de representante da instituição Vara de Família, responsável por investigar e avaliar a condição de os entrevistados – requerente e requerido em um processo – criarem os seus filhos. Nesse sentido, a escolha dos tópicos discursivos relevantes para a agenda profissional da mediação, o trabalho de face e a construção de identidades nas narrativas dos entrevistados e a assimetria em que esses dispositivos linguísticos e interacionais são dispostos nas entrevistas são elementos que depõem sobre a organização das entrevistas de pré-mediação analisadas nesta pesquisa

Passemos a última seção deste capítulo, na qual discutimos a noção de fases de uma atividade comunicativa.

3.4 AS FASES DO EVENTO COMUNICATIVO INSTITUCIONAL ENTREVISTA DE PRÉ-MEDIAÇÃO

Assim como discutido na seção em que se descreve a entrevista como um gênero, faz-se relevante retomar o entendimento de que as práticas sociais de linguagem, a partir de uma perspectiva Bakhtiniana, apresentam formas relativamente estáveis em sua realização. Essa assertiva dialoga com os apontamentos de Ten Have (1999) – no âmbito da Análise da Conversa – a respeito dos formatos mais ou menos genéricos das interações, os quais são construídos situadamente no acontecer interacional. De acordo com Ten Have (1999), esses formatos são estruturas sequenciais da atividade de fala.

O autor vai, por meio de suas colocações, ao encontro de Drew e Heritage (1992) e da discussão estabelecida por eles quanto à “organização estrutural global”²¹ das interações. Tal estrutura é um dos fatores que marcam a distinção entre as interações cotidianas e as interações institucionais. Segundo Heritage (2013), as interações institucionais apresentam formatos específicos – ou fases - construídos com base em sequências fundamentais que permitem a percepção de como os participantes se orientam em função das ações de seu interlocutor, ou seja, apresentam o caráter de monitoramento e de coconstrução das ações.

Embora não sejam estanques e rígidas, as fases são elementos importantes para a compreensão de um dado encontro comunicativo, visto que sinalizam a qualidade das ações dos participantes. Nesse sentido, um estudo sistemático sobre as fases de uma atividade de fala institucional, tal como a atividade de pré-mediação, pode auxiliar os profissionais envolvidos nessa tarefa a compreenderem, orientarem e monitorarem tanto as suas ações como as dos participantes, a fim de que a atividade possa cumprir seus objetivos.

Em estudos interacionais sobre a organização da interação institucional, encontramos discussões importantes a respeito das entrevistas clínicas. Clark e Mishler (2001), em um trabalho que descreve interações médico-paciente, analisam como residentes gerenciam e interferem nas narrativas de seus pacientes e como essas interferências através de determinadas estruturas discursivas, podem facilitar ou não a atividade de consulta médica.

²¹No original: *the overall structural organization*.

Os autores afirmam, de forma crítica, que a entrevista, pautada em um modelo clínico tradicional, apresenta uma estrutura rígida, sendo constituída, predominantemente, por perguntas do tipo sim ou não. Clark e Mishler (2001) transparecem, com isso, que essa rigidez na estrutura do evento está atrelada à necessidade de manutenção da “voz da medicina”, visto que as perguntas realizadas pelos médicos tendem a restringir às respostas dos pacientes, fazendo com que eles se limitem ao papel de respondentes. As ações corretivas, aquelas que demandam repetições e reformulações por parte dos clínicos, são ações despreferidas nesse tipo de entrevista.

Esse modelo de entrevista clínica foi bastante discutido por Mishler (1984, 1986, 1992), que trouxe à tona o caráter de coconstrução das narrativas, ressignificando o papel do médico nesse tipo de atividade. O autor enfatiza em seus estudos a necessidade da escuta ativa como um recurso para a construção do diagnóstico clínico. Argumenta, ainda, que o discurso que constitui a atividade entrevista clínica é contextual e construído tanto pelo médico como pelo paciente.

Diante disso, no que se refere à organização do encontro e ao papel do médico nessa interação, Mishler (1992, 1995) afirma que as entrevistas médicas se estruturam em função de algumas ações médicas, a saber: pedidos de confirmação, explicação e informação. Tais ações são dispostas em fases do encontro e organizadas em pares adjacentes de pergunta e resposta. A tese de Mishler é, portanto, de que as estruturas discursivas podem favorecer ou dificultar a narrativa dos participantes e, conseqüentemente, a elaboração de diagnósticos eficazes e ancorados às necessidades dos pacientes.

Nesse sentido, os trabalhos de Clark e Mishler (2001) e Mishler (1992, 1995) demonstram a importância do relato da sintomatologia da doença do paciente. Eles ressaltam que uma estratégia eficiente na interação médico-paciente é a retomada e progressão do que está sendo narrado pelo paciente na pergunta do médico. Os autores enfatizam o fato de ser necessário dar atenção à fase da consulta médica voltada para a narrativa do paciente. Eles afirmam que a história do paciente é realizada em um contexto específico de pedidos e detalhes e, portanto, deve ser reconhecida como um esforço coconstruído para dar sentido a um problema dentro de um contexto de acontecimentos.

As colocações dos autores vão ao encontro da perspectiva adotada nesta pesquisa no que se refere às fases da entrevista de pré-mediação. Em defesa de um tipo de mediação mais humanista em que se valoriza o que o outro tem a dizer sobre suas questões, entende-se que o tipo de atividade pré-mediação deve ser construído considerando os objetivos institucionais da atividade, mas, sobretudo, acolhendo as demandas dos participantes da interação.

Ainda quanto ao campo médico, Heritage e Maynard (2006) afirmam, em consonância a Mishler, que os atendimentos médicos possuem uma estrutura rígida. De acordo com os autores, essa estrutura vem sendo reproduzida nas faculdades de Medicina ao longo do mundo como sendo um modelo a ser utilizado nas consultas médicas. Tal modelo se organiza, de acordo com o esquema reproduzido no Quadro04.

Quadro 04– Esquema padrão da consulta médica

Fases	Organização
1ª fase	Abertura
2ª fase	Apresentação do problema
3ª fase	Tomada do histórico e exame físico
4ª fase	Diagnóstico
5ª fase	Recomendação do tratamento
6ª fase	Encerramento

Fonte: Reproduzido de Heritage e Maynard (2006, p.8).

Pereira (2010) apresenta a análise de cinco manuais do campo médico-psiquiátrico, buscando compreender a agenda clínica diante de suas regras e seu enquadre institucional. Como forma de delimitar o escopo de sua discussão, a autora refere-se ao trabalho de Swales (1990). O autor, também, inserido nos estudos sobre consulta médica, afirma que os gêneros discursivos apresentam características estáveis, porém não fixas; reconhecidas pelos participantes. Nesse sentido, postulou uma estrutura que resume o formato de uma consulta médica, a qual denominou de SOAP (SWALES, 1990, apud PEREIRA, 2010, p. 684).

S = subjetivo – o paciente descreve os sintomas;
 O = objetivo – como os sintomas são interpretados pelo médico;
 A = análise – o médico analisa os sintomas com vistas ao diagnóstico;
 P = prescrição – o médico prescreve o tratamento adequado.

Diante das identificações dos manuais médicos, bem como considerando a noção de Estoque de Conhecimento Interacional²², Pereira (2010), ao contrastar diferentes manuais do campo médico, discute que, basicamente, a estrutura da consulta médica é formada pelas ações de descrever sintomas, analisar dos sintomas e prescrever o tratamento. Contudo, segundo a autora, essas etapas da consulta podem ser compreendidas e realizadas a partir de diferentes concepções teóricas do médico. Em referência ao trabalho de Peräkylä e Vehviläinen (2003), Pereira (2010) afirma que o modelo de medicina centrada no médico e o de medicina centrada na doença geram paradigmas distintos de trabalho no campo médico, o que, por sua vez, influencia na estrutura da consulta médica. Dessa forma, a análise dos roteiros prescritos nos manuais profissionais mostra-se relevante. Segundo ela,

Em virtude do importante papel que a entrevista ocupa na atividade da clínica, uma reflexão sobre os roteiros é fundamental, uma vez que é a partir dessas diferentes orientações que os médicos se comportarão discursivamente durante a entrevista. É necessário, portanto, que eles conheçam esses roteiros, e saibam avaliá-los para que essas orientações possam contribuir com esses profissionais em sua prática clínica, com vistas à compreensão do outro, atendendo aquele que busca um alívio para o sofrimento mental (PEREIRA, 2010, p. 701).

O exposto pelos autores demonstra a relevância do estudo das fases, principalmente, porque, por meio desse estudo, é possível compreender o paradigma teórico do profissional que desempenha sua profissão. No caso da mediação, embora os manuais apontem princípios da mediação e do mediador, não encontramos, muito provavelmente por conta do pouco tempo de institucionalização da atividade e devido ao modelo de solução de problemas ser o mais difundido no país, manuais que discutam as etapas das entrevistas de pré-mediação.

Desse modo, nosso objetivo, com a proposição de uma divisão de fases para o tipo de atividade entrevista de pré-mediação é contribuir com a profissão e com os sujeitos para além dos entrevistados (GUBRIUM; HOSLSTEIN, 2001). Ou seja, é levar

²² Estoques de Conhecimento Interacional – *Stocks of Interactional Knowledge* – são os modelos normativos oriundos do conhecimento tácito de uma comunidade de profissionais acerca da realização de uma dada profissão (PERÄKYIÄ; VEHVILÄINEN, 2003).

ao profissional da mediação o conhecimento linguístico-interacional, a fim de que ele possa ressignificar ou validar suas estratégias profissionais, contribuindo para o bom andamento da atividade profissional em estudo.

Embora as a análise das fases do tipo de atividade em estudo seja de nosso interesse como pesquisadores, e não uma necessidade declarada pelos profissionais de mediação, acreditamos, tendo em vista o momento em que a mediação se encontra em nosso país, que esta proposta de análise possa favorecer a compreensão da atividade profissional como um todo, a partir de uma perspectiva interacional pautada em dados reais de fala-em-interação.

No próximo capítulo, apresentamos as ferramentas teóricas que nos auxiliam a compreender os fenômenos que emergem das entrevistas analisadas nesta pesquisa.

4. FERRAMENTAS DE ANÁLISE

A fala é socialmente organizada, não apenas em termos de quem fala para quem em que língua, mas também como um pequeno sistema de ações face a face que são mutuamente ratificadas e ritualmente governadas, em suma, um encontro social (GOFFMAN [1964], 2002, p.19).

Este capítulo foi elaborado com a pretensão de fornecer ao leitor os subsídios teórico-metodológicos que embasam as discussões realizadas na análise dos dados. Conforme apresentado na introdução deste trabalho, situamo-nos na perspectiva da LA de base Interacional. O contexto de nossos dados é o de fala-em-interação institucional, tendo como pano de fundo a atividade profissional da mediação em Vara de Família. É diante desse enquadramento e, sobretudo, a partir dos fenômenos levantados na análise dos dados, que construímos o arcabouço teórico que nos instrumentaliza quanto ao mapeamento das fases da entrevista de pré-mediação e análise dos dispositivos linguísticos e interacionais mobilizados na construção dessas fases.

Privilegiamos, pelas razões expostas, os fundamentos da ACE, por entendermos ser central em nosso trabalho a organização sequencial das ações de linguagem dos participantes no contexto analisado. Em consonância a Gago (2002), acreditamos que “o posicionamento sequencial de uma elocução dentro de sequências de ações passa a ser crucial para a determinação de seu significado” (GAGO, 2002, p. 63).

Formular e reformular são práticas presentes na tarefa do mediador. Para compreendermos essas práticas de linguagem e as relacionarmos com as fases encontradas nesta pesquisa são apresentados alguns estudos sobre o tema que julgamos relevantes para este estudo. Além disso, exemplificamos, neste capítulo, com dados reais de fala-em-interação como a (re)formulação é uma prática relacionada ao mandato profissional do mediador.

A Sociolinguística Interacional e os seus pressupostos acerca da organização social da fala-em-interação, e da valorização do caráter colaborativo e dialógico da comunicação humana são também considerados neste trabalho, sobretudo, quando, de acordo com de Goffman (2002), entendemos que os encontros sociais, comuns à

vida humana, são organizados de forma que os participantes possam assumir diferentes posições em relação àquilo que se faz e se diz, ao longo de um mesmo encontro, em diferentes momentos. Nesse sentido, as noções de papel, enquadre e alinhamento precisam ser detalhadas neste capítulo, por serem fenômenos recorrentemente negociados pelos participantes em nossos dados.

A narrativa emerge como um tipo de discurso central no fazer da atividade profissional entrevista de pré-mediação. A mediadora gerencia as narrativas dos participantes, por meio dessas narrativas, os participantes contam de si e apresentam o motivo real do conflito que os levou à atividade em estudo. Desse modo, como última seção deste capítulo, discorreremos sobre a teoria de narrativas que nos auxilia a compreender os nossos dados.

4.1 CONTRIBUIÇÕES DA ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA

A ACE, conforme Loder e Garcez (2004) e Gago (2005), teve o ponto de partida nas contribuições da Sociologia norte-americana (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, [1974] 2003) e na Etnometodologia (GARFINKEL, 1967), na década de 1960, no contexto da Sociologia norte-americana. Alicerçou sua base nos trabalhos do sociólogo norte-americano Harold Garfinkel, fundador da Etnometodologia, e nas ideias de Harvey Sacks, Emanuel Schegloff e Gail Jefferson, autores hoje considerados da “primeira geração” em ACE (cf. LERNER, 1995).

No Brasil, a ACE encontra-se, majoritariamente, ligada à linguística, tendo pouca expressão em sociologia. Diante dessas observações iniciais, apresentamos, nesta seção, uma discussão mínima e necessária a respeito dos postulados básicos da ACE, para entendermos sua base conceitual e manejarmos a análise dos dados²³. Contudo, os postulados da ACE são cotejados em outras seções deste trabalho, considerando a perspectiva de fala-em-interação privilegiada ao longo dos demais capítulos teóricos e, principalmente, na análise dos dados.

A ACE assume que a linguagem é fundadora da vida em sociedade, já que é por ela que as pessoas interagem. Dessa forma, admitimos que a conversa é

²³ Ver Loder e Jung (2008), para uma introdução geral e Casson, Atkinson e Drew (1979), para uma aplicação ao direito.

fundamental na constituição do mundo social, uma vez que, através dela, as mais práticas tarefas cotidianas são realizadas, tais como ir ao teatro, participar de uma reunião de trabalho, assistir a uma palestra, interagir com amigos, conversar com familiares, entre outras (COULON, 1995; GAGO, 2005).

É principalmente na organização sequencial da fala-em-interação que se centram os estudos da ACE, cujo objetivo é evidenciar os métodos pelos quais os atores atualizam as regras sociais e descrever a organização das estruturas de padrões de ação presentes na interação social. Um exemplo seria a realização de uma ação do tipo “o que você vai fazer hoje?” como uma forma preparatória para a realização de um convite. Esse tipo de comportamento e outros podem ser observados sistematicamente nas interações sociais, tornando-se estruturas de ação social que podem ser analisadas, já que essas estruturas estão organizadas em uma sequência de ações.

A ACE pode ser, segundo Heritage (1985), resumida a três princípios básicos. O primeiro é o de que a interação social é organizada estruturalmente, sendo sua estrutura parte essencial da competência social dos falantes. O segundo princípio básico da ACE nos informa que há uma ação projetando para o “contexto adjacente imediatamente anterior, na fala do próximo falante, um espaço relevante para um determinado tipo de contribuição conversacional”, ou seja, que a ação verbal dos participantes é duplamente contextualizada (GAGO, 2005, p. 63).

Como terceiro princípio básico, podemos dizer que, na ACE, toda a afirmação sobre a ação social precisa ser pautada em dados empíricos, uma vez que é necessário observar o mundo para depois formular uma teoria e não encaixar uma teoria estabelecida aos fenômenos sociais existentes, como se essa relação fosse modelar. Acredita-se que os dados de fala-em-interação mostram propriedades sistemáticas e organizadas representativas dos participantes.

Diante da relevância da conversa para a compreensão do mundo social, 14 (quatorze) fatos gerais aparentes observados em uma conversa cotidiana foram postulados por Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974], 2003), sendo elaborada, então, uma sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a

conversa. Os autores descreveram um conjunto de regras que governam tanto a construção quanto a tomada de turnos²⁴.

De acordo com Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974], 2003), a conversa é sustentada e desenvolvida, pelos participantes e coparticipantes ratificados, no turno-a-turno, orientada pelo princípio da ACE da sequencialidade das ações. Esse princípio estabelece que as ações subsequentes umas às outras são regidas pelas possibilidades retrospectivas-prospectivas. Ou seja, as ações, ao mesmo tempo em que se organizam em relação ao que foi dito no turno anterior, são preparadas com base no turno em curso e projetam uma ação para o próximo turno, que é duplamente contextualizado.

Ademais, Sacks, Schegloff e Jefferson ([1974], 2003) afirmam que a organização social da fala, mais do que considerar questões de adequação ao interlocutor, objetivo comunicativo e código linguístico, realiza-se no conjunto das microações face a face coconstruídas e monitoradas pelos participantes de uma interação. Nesse sentido, o estudo da tomada de turnos torna-se essencial. Segundo os autores, a tomada de turnos ocorre em lugares relevantes de transição. Os participantes compreendem que o falante em curso encerra o seu turno ou, pelo menos, a sua unidade de construção de turno para que, seguindo algumas regras de alocação, possam começar a falar ou possam deixar o falante corrente continuar falando.

O turno conversacional ou turno de fala é considerado o organizador dos jatos de linguagem em uso no discurso oral. Em poucas palavras, os turnos representam a vez de cada um ter a palavra na fala (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON [1974], 2003).

No que se refere à especificidade dos turnos conversacionais, é importante destacar que as unidades de fala concretas que ocupam os turnos são as unidades de construção de turno, as UCTs (GAGO, 2005, p. 64). Essas, conforme dito anteriormente, podem ser de tipos diferentes: 1) lexical, composta de uma só palavra; 2) sintagmática, correspondente à ideia de sintagma (nominal, verbal, entre outras); 3) clausal, cuja característica é possuir um único núcleo verbal; e 4) sentencial, com mais de um núcleo verbal. As UCTs são sobremaneira significativas

²⁴ Ver Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) ou a tradução para o português em Sacks, Schegloff e Jefferson (2003) para um conhecimento mais aprofundado da sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa.

para os participantes da interação devido ao princípio da projetabilidade acima descrito.

Ainda em relação aos turnos de fala, Schegloff (2007) afirma que essa base da fala-em-interação deve ser compreendida considerando as ações em curso, e não a topicalidade da conversa. Segundo o autor, os grupos de ação devem ser pensados em função dos “cursos de ação” dispostos em uma trajetória.

Outro conceito fundamental para a ACE é o de pares adjacentes, a organização básica de conversa. São exemplos de pares adjacentes sequências de ações verbais como: “oi/oi” (cumprimentos); “obrigado/de nada” (agradecimento e resposta); “aceita?/aceito” (convite e aceitação), entre outras.

Um par adjacente é constituído por uma sequência discursiva mínima de dois enunciados, produzidos por falantes diferentes e posicionados adjacientemente. Eles podem ser classificados em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP). Existe uma regra de relevância condicional quanto à organização da PPP e da SPP, segundo a qual “não é qualquer SPP que pode seguir uma PPP” (GAGO, 2005, p. 64). Isso porque, de acordo com a produção passível de reconhecimento na finalização de uma PPP, o próximo falante – quando selecionado – deve produzir uma SPP do mesmo tipo de par. Ou seja, não é qualquer SPP que pode seguir uma PPP; não se pode oferecer em resposta a um convite (“você aceita um café”) um cumprimento (“oi”). Um par adjacente forma uma sequência mínima, não expandida. Podemos observar, no que se refere à organização dos pares adjacentes, que a sequência conversacional mínima de duas elocuições pode ser expandida quando uma SSP não se realiza imediatamente após a SPP.

A seguir, passamos para a seção que discorre sobre os estudos de (re)formulação, tão caros à tarefa do mediador.

4.2 FORMULAÇÃO E REFORMULAÇÃO

O resumo, a paráfrase e a recontextualização são, repetidamente, tratados, nos manuais jurídicos sobre mediação, como técnicas comunicativas a serem utilizadas pelos mediadores para investigar aspectos do conflito, ou, ainda, para

diluir a carga acusatória do discurso das partes em desacordo. Com outra perspectiva, contudo, tratamos essas técnicas como práticas de (re)formulação.

A partir da ótica interacionista, percebemos, em nossos dados, que a (re)formulação é usada como uma ferramenta do discurso na atividade profissional de entrevista de pré-mediação em uma Vara de Família. Mostra-se, com maior presença, em duas das cinco fases mapeadas neste trabalho. As formulações e reformulações de Sônia nas entrevistas estão voltadas, sobretudo, para o gerenciamento das impressões e das emoções dos mediandos e para o mandato institucional de investigação do motivo real do conflito entre as partes. Compreendemos, portanto, que as formulações e reformulações da mediadora buscam intervir na forma como os participantes, por sua vez, formulam e reformulam suas versões do conflito.

Para um melhor embasamento sobre a prática de (re)formulação, organizamos, nesta seção, um compêndio teórico a respeito da prática de (re)formular no contexto de fala-em-interação.

Como precursores na definição do que seja formulação, Garfinkel e Sacks (1970) percebem que uma tarefa legítima dos falantes é o preenchimento das lacunas deixadas na conversa devido às expressões indexicais (ou indiciais). Na tarefa de preenchimento desses *gaps*, é fundamental que o fornecimento de contexto seja feito para que o efetivo entendimento entre os falantes ocorra. A partir desse fenômeno interacional, os autores estabelecem, então, que as formulações são *práticas restauradoras*, pois buscam esclarecer a lacuna de sentido deixada por uma expressão indexical.

Em um texto considerado basilar na área, como primeira definição de formulação, os autores afirmam que “é possível encontrar participantes da conversa no decorrer de uma conversa, e como característica reconhecida dessa conversa, formulando sua conversa” (GARFINKEL; SACKS, 1970, p. 170). Tal definição retoma a propriedade da relatabilidade²⁵, visto que demonstra a capacidade dos membros em definir o que estão fazendo na conversa. Ainda quanto à característica relatável da fala, ressaltam que “um membro pode tratar um ou outro trecho da conversa como oportunidade para descrever aquela conversa, explicá-la, ou caracterizá-la, ou

²⁵ Resumidamente, relatabilidade é um princípio etnometodológico, segundo o qual os atores sociais visibilizam uns para os outros, suas ações, fazendo que lhes sejam atribuídos compreensão e significado (GARFINKEL, 1967).

explaná-la, ou traduzi-la, ou resumi-la” (GARFINKEL; SACKS, 1970, p. 170).

A partir dessas definições, Garfinkel e Sacks (1970, p. 171) assumem que a formulação é uma prática que, além de feita através da conversa, é também reconhecida pelos participantes como parte desta. Sendo assim, formular é ainda um colóquio autoexplicativo, visto que é “dizer-em-tantas-palavras-o-que-estamos-fazendo”.

É possível afirmar, com base nas definições trazidas, que a formulação é a demonstração do entendimento sobre o que foi dito anteriormente na conversa. Diante disso, os autores salientam que todo falante, em algum momento da interação, faz uso da formulação como expressão de subjetividade, isto é, salienta para seu interlocutor quais são as suas impressões, sensações e emoções diante do que acaba de ser dito. Outro ponto discutido pelos autores é a capacidade de glosa das formulações, isto é, o efeito de destacar, checar e interpretar relacionado ao caráter restaurador dessa prática.

Heritage e Watson (1979, 1980) aprofundaram o conceito de formulação, apresentado pela primeira vez por Garfinkel e Sacks (1970). Tomando como ponto de partida o conceito etnometodológico do “raciocínio sociológico prático”, definem, de forma genérica, formulação como uma prática utilizada pelos participantes para demonstrarem uns para os outros o entendimento do que foi dito ou feito em um ponto da conversa.

Ainda a esse respeito, Heritage e Watson (1979, 1980) afirmam que a formulação pode ser dividida em duas subclasses: a produzida por quem detém a informação e está informando algo (*news deliverer*), ou aquela realizada por quem recebe uma informação nova (*news recipient*). Esse segundo tipo é detalhado nos trabalhos dos autores, uma vez que seu interesse recai sobre as formulações nas quais os estados de sentimento já foram descritos e negociados anteriormente.

Como características fundamentais da prática de formulação, os pesquisadores ressaltam a sua relação com as expressões indiciais, ou seja, a sua capacidade de definibilidade de sentido. Ao mesmo tempo, afirmam que as formulações são organizadas sequencialmente, isto é, realizadas essencialmente em resposta a uma ação anterior, o que retoma o caráter de dupla contextualização dos turnos de fala. Estipulam, ainda, que as formulações são organizadas em pares adjacentes. Na PPP, ocorre a formulação, e, na SPP, a decisão. A decisão tem dupla

possibilidade de ocorrência – confirmação e desconfirmação.

Ademais, Heritage e Watson (1979, 1980) escrevem, também, sobre a imensa utilidade prática das formulações. Por meio dessa qualidade, é possível entender que formular é uma prática pervasiva, pois diversas ações podem ser implementadas por meio dela, bem como é uma atividade que pode ocorrer em qualquer contexto da vida humana. Embora sejam práticas pervasivas, elas apresentam propriedades centrais e específicas, tais como a preservação, o apagamento e a transformação. São propriedades que se relacionam à demonstração de entendimento e podem ocorrer concomitantemente. Como preservação, podemos entender a ação do falante de retomar o conteúdo da fala do outro, seja pela manutenção do conteúdo lexical ou, ainda, por meio de inferências. Na técnica de apagamento, o falante deleta o que não é relevante para a sua formulação quanto ao conteúdo da fala do outro. Já com a transformação, o falante transforma, modifica, reenquadra a fala do outro em sua formulação com (e para) fins específicos.

Após apresentarem as propriedades centrais da formulação, os pesquisadores citados introduzem dois tipos de formulações conversacionais produzidas por quem recebe a informação: formulação do cerne da fala (*gist*) e formulação de resultado (*upshot*). Os autores afirmam que esses tipos de formulação demonstram o entendimento sobre a fala que foi produzida até o momento na conversa.

A formulação do tipo *gist* tem um caráter retrospectivo, uma vez que recupera o ponto mais importante do turno anterior. Já a formulação de *upshot* é prospectiva, pois aponta para a conclusão de uma conversa ou de um ponto da conversa. No entanto, ambas se relacionam com a produção de inferências. Heritage e Watson (1979, 1980) descrevem com mais atenção as formulações de *gist* em razão de elas retomarem a fonte do problema.

Por sua vez, Heritage (1985), ao estudar o contexto de entrevistas jornalísticas, assume que a prática de formulação engloba as ações de “resumir, interpretar, ou desenvolver o cerne de uma declaração anterior do informante”, tal como havia estipulado nos trabalhos de 1979 e 1980, escritos com Watson. No entanto, estudando o contexto específico de entrevistas jornalísticas, o autor estabelece cinco características da prática de formular, a saber:

- a) a formulação mantém o que foi descrito anteriormente pelo falante como mais um tópico a se falar;
- b) a formulação seleciona elementos do turno anterior para confirmação no próximo turno;
- c) a formulação é neutra em evitar algum comentário ou avaliação sobre o que foi dito anteriormente;
- d) a prática da formulação envolve cálculos inferenciais;
- e) a formulação acrescenta algo ao que foi apresentado no turno anterior.

Tais operações podem ser entendidas como desdobramentos das operações de preservação, apagamento e transformação.

Já no contexto de psicoterapia, Antaki, Barnes e Leudar (2005) analisam as formulações como instrumentos do terapeuta em seu fazer profissional. Nesse trabalho, os autores problematizam as noções de *gist* e *upshot* (HERITAGE; WATSON, 1979) aplicadas ao contexto psicoterápico e, ao contrário de Heritage (1985), consideram as formulações como uma forma de mascarar a não neutralidade do terapeuta. Eles entendem que as formulações no contexto estudado são oportunidades para a negociação deversões, e, como tal, o profissional da psicoterapia se utiliza do que foi dito pelo participante da interação para, com isso, intervir profissionalmente na versão do outro. Sendo assim, o posicionamento do psicoterapeuta é diluído nos elementos da fala do participante.

Antaki, Barnes e Leudar (2005) também reinterpretam e se alinham ao caráter pervasivo das formulações estabelecido por Garfinkel e Sacks (1970), pois afirmam que essas podem ocorrer em diversos momentos da sessão de terapia, como a abertura do encontro e os momentos de pedido de esclarecimento do terapeuta. OS autores assumem que o importante é perceber, dentro dos objetivos das formulações, que ações os participantes implementam conjuntamente.

Ostermann e Silva (2009), diante do conceito de intersubjetividade de Garfinkel (1967), analisam as práticas de formulação no contexto de assistência médica. As autoras retomam os conceitos clássicos de formulação e, com base em seus dados de fala-em-interação, exemplificam como esses conceitos se aplicam no contexto estudado. Ao analisar as operações de preservação, apagamento e

transformação, afirmam que a característica da transformação é a responsável por demonstrar a diferença entre a formulação e a repetição, uma vez que, ao transformar o conteúdo do que foi dito, mudando o enquadre estabelecido previamente, o falante demonstra o seu entendimento, pede confirmação sobre a sua leitura candidata, e não somente indica problemas de entendimento como acontece com as repetições.

Quanto à organização do tópico da conversa, Ostermann e Silva (2009) apontam, ainda, que as formulações têm a função de indicar um possível desvio de rota da conversa. Tal fenômeno serve para demonstrar a compreensão cumulativa de uma conversa, tal como um resumo. A esse respeito, revelam que tal característica é peculiar ao contexto institucional de fala. No que se refere à organização da conversa como um todo, as pesquisadoras ressaltam o caráter de encerramento de conversa destinado às formulações.

No contexto de mediação em Vara de Família, Gago (2010) descreve as formulações como práticas do fazer da profissão do mediador, analisando um caso de regulamentação de visitas em que a profissional em destaque nesta pesquisa também é a mediadora do caso. O autor aponta também para a não neutralidade das formulações, opondo-se, dessa forma, ao estipulado por Heritage (1985). Gago (2010) questiona a neutralidade da mediadora, uma vez que concebe a formulação como uma prática voltada para a subjetividade e interpretação do falante, sendo, portanto, argumentativa.

Em contraposição à definição de Garfinkel e Sacks (1970) e Heritage e Watson (1979), bem como a de todos os autores descritos até o momento, Bilmes (2011) afirma que o conceito de formulação é, na verdade, o de reformulação, uma vez que a conversa anterior já é constituída por formulações. Tal afirmação está interligada à discussão sobre a semântica ocasionada, estudo de estruturas de expressões significativas em ocasiões reais de conversa.

De acordo com Bilmes (2011), a formulação pode ter um só referente, uma única significação. Segundo o autor, a narrativa é passível de ser uma formulação, uma vez que ela pode ter um referente, mesmo que seja um evento ou um acontecimento passado, tal como um jogo. Sendo assim, nas palavras do autor, formulação é uma forma de “identificar, categorizar, descrever e persuadir, *i.e.*, são

aspectos retóricos e construtivos de realidade de ação linguística” (BILMES, 2011, p. 133).

Para a realização do presente trabalho, a partir da definição apresentada por Bilmes (2011), trataremos, a princípio, a *formulação* como uma *primeira versão*, e a *reformulação* como uma *segunda versão*. No entanto, diferentemente do autor, acreditamos que a sequencialidade dos turnos de fala é a maneira mais eficaz para compreendermos o que os participantes fazem localmente na interação.

A fim de ilustrar como as práticas de (re)formular aparecem nos dados de mediação aqui estudados, bem como quais as implicações da (re)formulação para o fazer da mediação, apresentamos, a seguir, um excerto da entrevista de pré-mediação realizada com a requerida do processo de Pedido de Guarda, analisado no capítulo metodológico desta pesquisa.

Excerto C – “Mudanças em que?”/Entrevista Sônia- Arminda

- 01 Sônia então são quatorze anos entre idas e vindas no relacionamento?
 02 Arminda É, teve uma vez eu só tinha a nina só, a nina tinha dois
 03 aninhos só, lá em paulo do mar, mudamos lá para paulo do mar
 04 que ia fazer isso(.) lá em paulo do mar ele arrumou uma amante
 05 logo embaixo de minha casa, aí eu trabalhava lá na casa de dona
 06 tânia, é a dona da casa onde a gente morava de aluguel, aí
 07 depois ele brigou, quebrou tudo dentro de casa quebrou tudo, aí
 08 o pessoal lá botou ele para fora, ele pegou o radio dele, ainda
 09 lembro disso até hoje pegou o rádio ainda lembro disso até
 10 hoje, pegou só o rádio, aonde que ele vai ele carrega o radio,
 11 a única coisa que lembra de levar é o radio dele, pegou o rádio
 12 dele uma bolsa de roupa e rapou fora, me deixou lá quinze dias
 13 com minha filha lá jogada e eu trabalhava na dona tânia, dona
 14 tânia ligando para minha mãe para pegar um carro para ir me
 15 buscar, ele tinha me abandonado lá, ele ficava falando que ia
 16 matar um, matar um,
 → 17 Sônia **a senhora achava difícil ficar com ela(.)sozinha?**
 18 Arminda aonde?
 19 Sônia lá na casa.
 20 Arminda com a nina?
 → 21 Sônia **é, a senhora ta dizendo que vocês foram para paulo do mar, a**
 → 22 **senhora trabalhava na casa de dona tânia?**
 23 Arminda é, na casa de dona tânia.
 → 24 Sônia **e morava de aluguel, na cada de dona tânia e aí ele saiu a**
 → 25 **senhora ficou com a nina de dois anos, mas tinha um emprego?**
 26 Arminda tinha um emprego.

A mediadora apresenta uma pergunta do tipo checagem de entendimento (“então são quatorze anos entre idas e vindas no relacionamento?”, linha 01), incentivando a requerida do processo a fornecer mais elementos a sua narrativa

sobre o término de seu relacionamento com o requerente do processo. Em resposta ao pedido da mediadora, no turno seguinte, Arminda dá início à narrativa em que explica o motivo de uma dentre as várias separações do casal e confere ao ex-marido a imagem de um homem agressivo e infiel e de um pai negligente: “ele arrumou uma amante logo embaixo de minha casa” (linhas 04 e 05), “aí depois ele brigou, quebrou tudo dentro de casa” (linhas 06 e 07), “me deixou lá quinze dias com minha filha lá jogada” (linhas 12 e 13).

Após ouvir a versão de Arminda, a mediadora, em seu turno subsequente, reformula o que considera o ponto central do evento narrado, por meio de uma construção avaliativa: “a senhora achava difícil ficar com ela(.)sozinha?” (linha 17). É possível notar que essa reformulação apresenta as três operações postuladas por Heritage e Watson (1979): a preservação, o apagamento e a transformação. A preservação na medida em que ressalta da narrativa de Arminda o fato de ela ter ficado sozinha com uma filha pequena; o apagamento em razão de retirar de sua reformulação o conteúdo acusatório feito por Arminda ao ex-marido; e, por fim, transformação, pois, como fazer da mediação, Sônia pontua o que é relevante para a agenda tópica da atividade de mediação: o envolvimento da filha do ex casal. Além disso, essa reformulação de caráter avaliativo cria um contexto interpretativo que é utilizado para organizar as ações e as falas subsequentes. Em outras palavras, podemos dizer que a narrativa de Arminda criou um enquadre que é avaliado, pela mediadora, por meio de sua reformulação no turno de fala subsequente. Um terceiro turno é organizado de forma que vá ao encontro da reformulação avaliativa realizada.

A reformulação da mediadora, a nosso ver, é do tipo *gist* (HERITAGE; WATSON, 1979), uma vez que faz referência ao ponto principal da narrativa da medianda. De acordo com o que torna relevante em sua fala, para Sônia, o ficar sozinha com a filha foi, naquele momento, o ponto mais relevante da narrativa de Arminda.

A partir da reformulação de Sônia, na linha 18, Arminda busca uma melhor compreensão acerca do que foi reformulado pela mediadora. Na linha 19, a mediadora dá mais informações à requerida, informações essas que se mostram insuficientes, uma vez que, na linha 20, Arminda solicita novamente mais informações à Sônia. Devido à dificuldade da medianda em responder à

reformulação da mediadora, esta realiza uma nova reformulação, retomando explicitamente o conteúdo proferido pela requerida em sua narrativa: “a senhora ta dizendo que vocês foram para paulo do mar, a senhora trabalhava na casa de dona tânia” (linhas 21 e 22). Após a confirmação de Arminda “é, na casa de dona tânia.” (linha 23), Sônia realiza mais uma reformulação semelhante à proferida em seu turno anterior “e morava de aluguel, na cada de dona tânia e aí ele saiu a senhora ficou com a nina de dois anos, mas tinha um emprego?” (linhas 24 e 25).

Essas reformulações mostram-se uma estratégia da mediadora para levar a medianda a explicitar os tópicos que são importantes para o processo, o que nos leva a crer que, nas entrevistas de pré-mediação analisadas, há preferência por reformulações do tipo *gist*, visto que a mediadora do caso está orientada à função de investigar o cerne do conflito, segundo o que é narrado pelos participantes.

4.3 A SOCIOLINGUÍSTICA INTERACIONAL E OS CONCEITOS DE PAPÉIS, ENQUADRES E ALINHAMENTO

Erving Goffman (1922-1982), sociólogo canadense, considerado um dos precursores da microsociologia e uma das principais influências teóricas para a Sociolinguística Interacional, desenvolveu conceitos de fundamental importância para o entendimento de como são construídas, negociadas e mantidas as relações no jogo da interação.

Diante da relevância de Goffman para os estudos linguísticos de base interacional, apresentamos, nesta seção, alguns postulados do autor que são recorrentemente cotejados na análise dos dados deste trabalho. A Teoria dos Papéis, as noções sobre *Self*, *Face*, *Footing* e Estrutura de Participação são conceitos importantes para este trabalho e são trabalhados nesta seção.

O sociólogo, em seu primeiro livro “A Representação do Eu na Vida Cotidiana” ([1956], 2009), discute, por meio da metáfora do teatro, as práticas rotineiras dos sujeitos sociais utilizadas para terem êxito nas relações sociais. Tendo em vista que, para o autor, interação é a reciprocidade das influências que a ação de um sujeito exerce sobre a ação do outro, Goffman ([1956], 2009) dedica-se a

discorrer sobre os processos interacionais construídos pelos usuários de uma língua.

Segundo o autor, quando interagimos, não estamos apenas enviando uma mensagem a alguém, dando apenas uma informação, ou relatando um fato vivenciado por nós, mas estamos, também, dizendo sobre nós mesmos toda vez que assumimos a condição de falante. Mesmo que de forma inconsciente, revelamos sobre nossas identidades, personalidades, projeções e representações, oferecendo ao outro o recorte sobre como queremos ser vistos. Em nossas interações, estamos engajados em apresentar uma imagem positiva de nossos "selves" a fim de alcançar o objetivo pretendido na situação comunicativa em curso. A respeito do conceito de *self*, elaborado por Goffman ([1956], 2009), apresentamos a leitura de Martins (2008), a qual julgamos pertinente:

O *self* não constitui uma propriedade da pessoa, mas reside no padrão de controle social que é exercido pela pessoa e por aqueles que a cercam. Sua análise trouxe, com isso, o *self* para o centro da ordem interacional. Nas situações de encontros sociais, o que está em jogo não é a totalidade da pessoa humana, mas uma de suas dimensões, tal como o *status* social que é exercido naquele momento, enfim, um *self* específico (MARTINS, 2008, p. 140, grifos no original).

Em outras palavras, construímos uma imagem social que é controlada por nós e é, a todo o momento, negociada com os participantes na interação. E é nesse sentido que é compreendida, também, outra noção muito importante trazida por Goffman: o conceito de *face*, elaborado a partir da imagem social que é construída e demonstrada nas situações de fala-em-interação.

De acordo com o autor, “*face* é o valor social positivo que uma pessoa reivindica para si, através da linha que os outros pressupõem que ela assumiu em um contato particular” (GOFFMAN [1967], 2012, p. 12, grifo no original). É com base nesse pressuposto de Goffman que Brown e Levinson (1978) desenvolvem a Teoria da Polidez, detalhando as estratégias utilizadas pelos falantes para desempenharem suas imagens pessoais em diferentes contextos comunicativos. Contudo, nesta pesquisa, nos restringimos às noções primeiras, visto não ser nosso objetivo analisar as estratégias de polidez e impolidez, mas, de modo mais tímido, apontar de que forma o trabalho de *face* é realizado pelos participantes da pré-mediação e

em que fase dessa atividade há um maior engajamento em torno da busca por imagens pessoais positivas.

A mediação representa um contexto institucional de uso da linguagem, com pessoas em disputa, ou seja, geralmente, com participantes que pretendem comprovar os seus pontos de vista, a fim de saírem “vitoriosos” da interação. Nesse sentido, as noções de face e trabalho de face mostram-se de extrema relevância. Segundo Goffman ([1956], 2009), sobre o trabalho de face na interação, o falante, ao mesmo tempo em que defende sua face, protege a face dos outros. Segundo o autor, em alguns momentos, nossas práticas são essencialmente defensivas e, em outros, essencialmente protetoras. Contudo, esses movimentos podem ser apresentados ao mesmo tempo.

A partir da percepção da interação como algo dinâmico, o autor desenvolveu o conceito de *papel social*. Os participantes, em sua relação uns com outros, são identificados por suas posições dentro dos grupos sociais aos quais pertencem. Dessa forma, numa instituição de ensino, por exemplo, conseguimos localizar várias posições – que se constroem relacionalmente –, ou, nas palavras de Goffman, *status*, tais como o de professor, o de aluno, o de diretor, entre outros. Cada *status* apresenta um conjunto de regras e posturas éticas que se concretizam no desempenho de sua função. Assim, entende-se, em nossa cultura, que o aluno precisa utilizar uniforme, pedir permissão para sair da sala, tratar o professor e o diretor com respeito, fazer provas, entre outras ações. Essas normas convencionadas socialmente e destinadas a uma determinada posição social são o que Goffman ([1979], 2002) chama de papéis sociais.

Sarangi (2010) faz uma releitura do trabalho de Goffman e define papel como um conceito dinâmico e híbrido, uma vez que, para o autor, é possível se falar de hibridismo a partir de um viés comunicativo. Sendo assim, como os tipos de atividades são formados por várias vozes e configurados por tipos de discursos distintos, é possível pensar em um hibridismo de papéis.

A partir dessa perspectiva, Sarangi (2010) diferencia conjunto de papéis de múltiplos papéis. Entende-se por conjunto de papéis a mudança nos papéis que estão inseridos num mesmo status. Por exemplo, um professor pode exercer a função de examinador, orientador e palestrante sem que, *apriori*, haja conflito entre essas funções. Já o conceito de múltiplos papéis está relacionado ao desempenho

de papéis que não são do mesmo *status*, como exercer a função de mãe, esposa e mulher por exemplo. Segundo o autor, o mover através dos múltiplos papéis pode ser problemático, uma vez que quanto mais o falante estiver comprometido com um papel, mais falhas ele pode ter no outro.

Sarangi (2010) sugere, ainda, que olhemos para a linha de ações dos participantes nas interações, considerando o papel no qual o falante se investe para realizar determinada ação.

O conceito de *estrutura de participação*, estabelecido por Goffman ([1979], 2002), é também cotejado na análise de nossos dados. O autor compreende que o modelo diádico de comunicação apresentava falhas e mostrava-se ineficiente diante das diferentes posições assumidas pelo participante dentro da situação de comunicação. Nesse sentido, repensou a noção de falante e de ouvinte e, assim, criou categorias que ampliassem essas noções.

Diante da perspectiva do falante, Goffman ([1979], 2002) postulou os termos *animador*, *autor* e *responsável*. De maneira simplificada, podemos dizer que o *animador* é aquele que produz a fala; o *autor* é o dono do script, aquele que cria a fala; e o *responsável* é aquele que pode ser responsabilizado pela posição assumida na fala. É comum as três noções recaírem sobre a mesma pessoa, mas não necessariamente²⁶.

Já para a posição de ouvinte, o autor considerou a condição de participante ratificado ou não do encontro social. Os participantes ratificados são os endereçados, ou seja, aqueles que têm a “atenção visual” do falante e, ainda, têm a possibilidade de assumir o papel de falante em outro momento da interação.

A partir do exposto acima e, ainda, diante da dinamicidade dos papéis assumidos na interação, Goffman ([1979], 2002) estabelece as noções de alinhamento, *footing* e enquadre. Os *footings* podem ser introduzidos, sustentados ou modificados no decorrer de um determinado encontro social. Nesse sentido, podemos dizer, de acordo com o autor, que o *footing* é uma mudança do alinhamento, da postura, da projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso a ser construído. A natureza do *footing*,

²⁶ Para uma descrição mais detalhada de cada um desses “tipos de falante”, ver Goffman ([1979], 2002, p. 133-138).

assim como a do enquadre, é dinâmica. Assim, muitas vezes, os participantes precisam reconstruir o seu entendimento sobre a situação.

Silveira (2016) reformula os conceitos apresentados por Goffman ([1979], 2002), salientando as relações e distinções entre eles. Vejamos a explicação da autora:

O footing caracteriza o aspecto dinâmico dos enquadres ao sinalizar os alinhamentos, as posturas dos interagentes, enquanto que o enquadre filtra os possíveis sentidos /interpretações das elocuições, funcionando como um foco de luz que atuaria sobre os sentidos que são co-construídos e negociados no curso das interações (SILVEIRA, 2016, p. 7).

As modificações de *footing* podem ser sinalizadas, por exemplo, via alternância de código, de registro, mudança de tom, de postura corporal, entre outras. Essas mudanças podem ocorrer por aspectos pessoais ou de estilo (uma fala afável ou rígida), papéis sociais (a fala da mediadora, a fala de mãe, entre outras) e papéis discursivos (por exemplo, o papel de entrevistador, respondedor e outros). Essas características do *footing* colaboram para o estabelecimento do enquadre da situação.

Para um tratamento mais elaborado sobre o conceito de enquadre, utilizamos das palavras de Ribeiro e Pereira (2002) que conceituam enquadre da seguinte maneira “enquadres constituem a maneira como construímos e sinalizamos o contexto da situação em curso. Interpretar a fala de um amigo enquanto piada ou enquanto um ato comunicativo para ser levado a sério depende de como enquadramos o que está acontecendo” (RIBEIRO E PEREIRA, 2002, p.53).

Por mobilizarmos esses conceitos em nossa análise de dados, considerando que as ações de linguagem dos participantes só podem ser devidamente interpretadas quando compreendidas de forma situada, esperamos que a breve explanação dos conceitos da Sociolinguística Interacional possa iluminar nossa interpretação sobre os fenômenos linguístico-interacionais presentes nas entrevistas analisadas nesta pesquisa.

4.4 O TÓPICO DISCURSIVO

Ao longo desta tese, o conceito de tópico discursivo vem sendo mobilizado e ganha maior relevância na análise dos dados, tanto no mapeamento numérico dos dados quanto na análise qualitativa dos excertos escolhidos para representarmos as fases da pré-mediação. Nesse sentido, torna-se relevante uma discussão, mesmo que incipiente, acerca da definição e dos desdobramentos dos tópicos discursivos.

Considerando o arcabouço interacional que embasa esta pesquisa, faz-se necessário situar a conceituação de tópico discursivo como algo que organiza a estrutura global da interação em consonância às fases do tipo de atividade entrevista de pré-mediação.

Conforme Marcuschi (1991), o tópico discursivo é a base para que se dê início a uma interação. Segundo o autor, as conversas são iniciadas por um tópico que motiva o encontro. Além disso, os tópicos discursivos são percebidos pelo autor como elemento organizador da fala, o que desmistifica a ideia de que a oralidade é o espaço do caos e a escrita, o da regularidade e da normatização.

De acordo com Fávero (1991, p. 39), “A noção de tópico é de fundamental importância para o entendimento da organização conversacional e é consenso entre os estudiosos que os usuários da língua têm noção de quando estão discorrendo sobre o mesmo tópico, de quando mudam, cortam, criam digressões, retomam, etc.”

Já segundo Silveira (2000, p.80),

os estudos sobre tópico discursivo têm enfatizado a complexidade dessa noção, por envolver fatores como: aspectos contextuais, esquemas de conhecimento, conhecimento partilhado e uma rede de pressuposições e inferência, dentre outros. Assinalem, também, a dificuldade de se chegar a uma definição formal de tópico assim como a de se propor tipologias ou categorizações seguras, em função da dificuldade de se identificar uma unidade de análise, visto que a noção de tópico é construída a partir de diferentes níveis de organização da linguagem. (SILVEIRA, 2000, p. 80).

Em conformidade com a autora, assumimos uma visão integrada de tópico discursivo, visão que esta perspectiva contempla o discurso, os participantes e o contexto de interação para a delimitação e compreensão de um dado tópico. Nesse sentido, ainda nos respaldando em Silveira (2000), acreditamos que a análise na

perspectiva do tópico discursivo pressupõe que uma forma de se compreender o discurso é “olhar a maneira como os participantes, em uma dada atividade de fala, gerenciam a introdução, desenvolvimento e encerramento de tópicos e subtópicos.” (SILVEIRA, 2000, p.81).

Podemos afirmar, desse modo, que partimos do pressuposto que o tópico discursivo é um dos elementos estruturadores do discurso. Por outro lado, segundo Scollon & Scollon,(1995:74): “o sucesso do discurso depende de se saber sobre o que o parceiro conversacional está falando e de se assegurar que o outro saiba sobre o que você está falando”, o que, na terminologia de Brown & Yule (1983), significa “falar topicamente”. De acordo com esses últimos, tópico pode ser entendido como “aquilo acerca do que se está falando” (Brown & Yule, 1983, p. 73).

Entendemos, portanto, tópico discursivo como o objeto do discurso, ou seja, aquilo sobre o que os falantes estão tratando. Já a sequência conversacional, por sua vez, é definida aqui como ações conversacionais organizadas em pares adjacentes. Essas ações são iniciadas e finalizadas por um participante e monitoradas e correspondidas pelos demais participantes da interação, havendo alternância nesses turnos de fala. Nesse sentido, um tópico discursivo pode permear diferentes sequências.

4.5 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS ESTUDOS DE NARRATIVAS

Há, dentre os estudos linguísticos e sociais, uma bibliografia vasta acerca do tema narrativa devido à recorrência desse tipo de discurso em nossas práticas de linguagem, bem como ao caráter organizador das ações humanas atribuído a esse tipo de discurso. Nesse sentido, tendo em vista o espaço destinado às narrativas dos participantes de pré-mediação em nossos dados e por ser ela a prática que, basicamente, constitui a fase Historiando o Conflito, definida e examinada no capítulo de análise, apresentamos, nesta seção, discussões teóricas que nos auxiliam a compreender a coconstrução das narrativas nas fases da atividade entrevista de pré-mediação.

Para darmos início à nossa discussão, utilizamo-nos da reflexão de Bastos (2008) em um trabalho que trata a coconstrução de narrativas sobre sofrimento de profissionais da saúde:

A narrativa é, dessa forma, compreendida como a forma básica de organização da experiência humana. Além disso, contar histórias é uma ação, é fazer alguma coisa – ou muitas coisas simultaneamente – em uma determinada situação social. Uma dessas coisas é, necessariamente, a construção de nossas identidades. Ao criarmos cenários, personagens e sequências de ações, nos posicionamos diante de tais cenários, personagens e ações, sinalizando quem somos. As narrativas são performances de identidade (BASTOS, 2008, p. 77)

No contexto de entrevista de pré-mediação, contar histórias é, de acordo com a autora, fazer muitas coisas simultaneamente. Ao narrar o que os leva àquele contexto profissional, os praticantes da mediação constroem a agenda futura de trabalho, acusam e defendem-se de acusações, trabalham suas emoções e constroem as identidades que consideram relevantes ao ambiente institucional da mediação em Vara de Família.

O espaço fornecido pela mediadora para a narrativa dos participantes caracteriza uma das fases analisadas neste estudo e nos conduz a um tipo de pré-mediação interessado nas motivações dos participantes quanto ao que, de fato, é ponto de conflito, e não apenas ao que está escrito no processo.

Diante do exposto, neste trabalho, apresentamos um recorte bibliográfico a respeito da literatura sobre narrativas, tratando, somente, de alguns trabalhos sobre o tema que podem auxiliar-nos na compreensão da entrevista de pré-mediação, compreendida como um evento interacional em que identidades são construídas através das narrativas dos participantes.

São utilizadas as noções labovianas de narrativa por compreendermos serem elas referências nos estudos da temática. Ainda que a percepção estruturalista defendida por Labov (1972) não seja utilizada no presente trabalho, muitas definições do autor iluminam a discussão analítica aqui estabelecida.

A partir de um viés estrutural, Labov (1972) define narrativa como o método de recapitular as experiências passadas por meio da combinação de uma sequência verbal de orações com uma sequência de eventos que verdadeiramente ocorreram.

Através de narrativas conseguidas a partir de entrevistas, Labov (1972) observou a recorrência de determinados elementos que constituíam a estrutura global da narrativa. Segundo o autor, as orações narrativas se organizam em uma estrutura regular dividida em seis partes: *resumo*, *orientação*, *ação complicadora*, *avaliação*, *resolução* e *coda*.

O resumo é definido por Labov (1972) como orações que sumarizam a história ou, ainda, como o momento no qual há o encapsulamento do ponto da narrativa. Tem, portanto, a função de preparar o interlocutor para o fornecimento de explicações mais detalhadas.

A orientação está, por sua vez, localizada nas sequências de orações que identificam o tempo, o lugar, os personagens e as situações da narrativa. A identificação dos aspectos que compõem a orientação da narrativa pode variar conforme os recursos do narrador, que pode escolher onde melhor se encaixa esse elemento. Assim, podemos encontrar a orientação tanto no início de uma sequência narrativa quanto em outros momentos.

Às ações narrativas propriamente ditas, ou seja, ao mínimo de duas orações no pretérito perfeito relacionadas a uma juntura temporal, Labov (1972) denominou ação complicadora. É ela que abrange os fatos responsáveis pelo desenrolar da história.

Quanto às avaliações narrativas, o autor propõe quatro tipos, até hoje utilizados nos estudos sobre o tema: avaliação externa; avaliação encaixada; ação avaliativa; e avaliação por suspensão da ação. De acordo com Labov (1972), a avaliação informa sobre a carga dramática dos eventos, sendo um elemento pervasivo, que pode ocorrer em qualquer momento da narrativa.

A resolução é pouco explorada pelo autor em seu texto, mas pode ser compreendida como o momento final da narrativa, em que os participantes apontam para a finalização do enredo. A coda é, por fim, uma estratégia do narrador para sinalizar que a narrativa terminou. Ela relaciona o evento narrado no passado com o tempo presente.

Embora em um contexto diferenciado – o de fala institucional – com dados reais e espontâneos de fala-em-interação, utilizamo-nos de algumas contribuições dos estudos labovianos, tendo em vista a importância e a perpetuação dos conceitos do autor até os dias atuais.

No âmbito da psicologia social, com ênfase na sociolinguística discursiva, Mishler (2002) discute a noção de temporalidade na narrativa, fazendo uma varredura desses conceitos a partir das diferentes perspectivas teóricas. Para o autor, a narrativa é mais do que uma sequência de ações coordenadas, ou, em suas palavras: “mais do que uma coisa depois da outra” (MISHLER, 2002, p. 98). Para o autor, é necessário que haja alguma conexão significativa entre os fatos narrados a fim de que os ouvintes/leitores compreendam o todo de um dado discurso e percebam o seu propósito.

Na fundamentação de sua crítica à ênfase dada ao tempo cronológico das narrativas, Mishler (2002) afirma que, como indivíduos, somos passíveis a mudanças e desenvolvimento. Tal assertiva implica no fato de como retratamos nossas experiências. Segundo o autor, “re-historiamos” o nosso passado de acordo com a pessoa em que nos tornamos, havendo, portanto, diferenças significativas entre o evento narrado e a maneira como reportamos esse evento em momentos distintos de nossas vidas.

Outro ponto muito importante do trabalho do autor é a compreensão de que mais do que analisar a estrutura da narrativa, é fundamental observar como um narrador seleciona e dispõe suas experiências, a fim de que elas demonstrem o ponto que se pretende narrar, bem como é central, em estudos de construção de identidade em narrativas, perceber as estratégias utilizadas por um narrador para contar a sua história de uma dada maneira em detrimento de tantas outras.

Nesse sentido, de acordo com Mishler (2002, p. 112), os estudos sobre narrativa precisam abordar questões para além de “um trajeto progressivo e linear” porque as histórias de nossas vidas não ocorrem dessa forma. São elas complexas, marcadas por altos e baixos e recontadas considerando as nossas experiências agregadas ao longo da vida.

O antropólogo Richard Bauman cujo enfoque da pesquisa dá-se nos estudos interacionais do discurso, é referência no tema narrativa e performance. Bauman (1986), em seu texto “Story, performance and event: contextual studies of oral narrative”, apresenta sua definição de performance narrativa e explica a sua escolha pela centralidade da narrativa oral em seus estudos. O pesquisador defende que as narrativas orais devem ser o centro de pesquisas discursivas por oferecerem o espaço de investigação sobre a relação entre o discursivo narrativo e a vida social,

principalmente porque são estes duplamente ancorados em eventos humanos. Ou seja, a narrativa estabelece a ponte entre algo que passou e o momento presente de narrar.

Nesse sentido, Bauman (1986) analisa a importância do contador de histórias para os eventos narrativos, apresentando, dessa forma, o conceito de performance. Para o autor, performance é um modo de comunicação e, mais do que isso, é um conjunto de habilidades e estratégias desempenhadas por um contador de histórias em relação ao evento narrado.

O conceito de evento narrativo também é descrito pelo autor, e merece destaque neste trabalho. Segundo Bauman (1986), evento narrativo são sequências de ações, organizadas por causalidade e temporalidade. O evento é uma dimensão da performance, pois se trata de uma abstração da narrativa que é construída pelo contador de histórias. Há, então, a ideia de que o evento narrativo não é propriamente algo que aconteceu, mas, sim, a maneira como os participantes demonstram o que aconteceu.

Oliveira e Bastos (2002), em um artigo que estuda relatos sobre a experiência de imigração de dois imigrantes portugueses, analisam como as narrativas sustentam as identidades desses participantes. As autoras apontam que os estudos recentes sobre narrativas estão mais interessados em investigar o que é contar uma história, bem como em compreender como o relato de experiências é situado social, cultural e internacionalmente do que simplesmente identificar os elementos constituintes da narrativa.

Retomando a característica da reportabilidade das narrativas (LABOV, 1972), Oliveira e Bastos (2002) discutem que, ao contar uma história, os participantes orientam-se para a qualidade de ser contável que as narrativas apresentam. Escolhemos, como objeto de nossa narrativa, o que a diferencia dos eventos do cotidiano naturalizamos o extraordinário através do relato (BRUNER, 1990).

No contexto de relatos de imigração, Oliveira e Bastos (2002) afirmam que a autoapresentação constrói o ponto da narrativa dos imigrantes. Desse modo, elas constatarem que a reportabilidade é, além de uma característica estrutural da narrativa, “um produto do processo interacional em que a narrativa acontece” (OLIVEIRA; BASTOS, 2002, p. 45).

Com o intuito de analisar a construção das identidades dos imigrantes, as autoras retomam o trabalho de Linde (1993), cujo estudo considera que, a cada ato de contar histórias, estamos construindo uma nova versão de nós mesmos. Nesse sentido, para Oliveira e Bastos (2002), quando narramos algo, estamos transmitindo ao nosso interlocutor aquilo que esperamos que eles saibam sobre nós.

Bastos (2008), sobre narrativas de sofrimento em interações com profissionais da saúde, identifica movimentos discursivos em longas narrativas que apresentam trajetórias de sofrimento. São elas:

- (i) a recontextualização de um episódio de violência central;
- (ii) longas sequências de ações relativas ao andamento institucional do caso, ou seja, da relação dos profissionais de saúde com a vítima de violência, os procedimentos burocráticos envolvidos;
- (iii) longas sessões de avaliação sobre a 'justiça ou a injustiça' da situação (cf. Goffman, 1974, p. 503);
- (iv) discussão de ações futuras (BASTOS, 2008, p. 81, grifo no original)

Em nossos dados, cuja temática do sofrimento é recorrente nas narrativas dos participantes, observamos movimentos discursivos semelhantes ao apresentado por Bastos (2008), tal como será demonstrado no capítulo de análise dos dados.

Ainda ressaltando o discurso narrativo como espaço para a construção de identidades, utilizamo-nos do trabalho de Moita Lopes (2001). Segundo o autor nossos discursos não são construídos de forma descontextualizada. Pelo contrário, são mecanismos de construir e reconstruir histórias, culturas e identidades. É por meio do discurso que nos posicionamos no mundo social e demonstramos para o nosso interlocutor as nossas “possibilidades interpretativas nesta ou naquela direção” (MOITA LOPES, 2001, p. 58). O autor ressalta, ainda, a importância de compreendermos que nossos discursos atuais podem construir contradiscursos e, com isso, reverter processos identitários implementados por outros discursos e construídos historicamente, processos estes que não mais se adequam ao contexto social em que nos encontramos.

É a partir dessa característica de construção de identidades por meio do discurso que o autor legitima o tipo de discurso narrativo. De acordo com Moita Lopes (2001), as narrativas geram e reproduzem identidades, legitimam sentidos e relações de poder, que privilegiam certas identidades em detrimento de outras. A

esse último aspecto, o autor nos convida a pensar sobre a relação entre o discurso, as práticas narrativas e a formação de profissionais que ocupam posições hegemônicas em interações institucionais.

Para exemplificarmos o estudo das narrativas no contexto da entrevista de pré-mediação, apresentamos um excerto de uma entrevista da mediadora do caso em estudo, Sônia e Amir, requerente de um processo de regulamentação de visitas, que compõe o *corpus* do grupo ICI:

Excerto D– Pensão Alimentícia/Entrevista Sônia/Amir

- | | | |
|------|-------|--|
| 01 | Sônia | [mas aí] qual é o trato de pensão alimentícia do |
| 02 | | senhor, senhor amir? que::que quantia xis? |
| → 03 | Amir | eu::eu que estipulei trinta por cento (.) antes de:: não |
| 04 | | tinha nada na justiça, nem nada.no dia que eu resolvi |
| 05 | | separar (.) vi que não tinha mais jeito, eu tentei(|
| 06 | |)vi que não tinha jeito, que não tinha porque eu ficar |
| 07 | | convivendo com ela por causadas crianças, depois de tudo |
| 08 | | que já tinha acontecido aí (.) eu comecei no mesmo mês:: |
| 09 | | eu paguei a ela os trinta por cento que eu recebi.chegou |
| 10 | | um dia que ela falou: ,entrei com uma ação, recebi uma |
| 11 | | carta, fui lá perguntar, a não eu entrei lá ()aí |
| 12 | | no dia da audiência, ela pede mais, é muita coisa, é |
| 13 | | muita coisa, mas::e ela falou que vai tirar a menina do |
| 14 | | colégio, então (.) eu vou pagar os trinta, vou pagar |
| 15 | | colégio. |
| 16 | | |
| 17 | Sônia | isso senhor amir representa quanto senhor amir, em valor |
| 18 | | dinheiro real? |

Após um pedido de esclarecimento sobre os aspectos legais do tópico de conflito (“[mas aí] qual é o trato de pensão alimentícia do senhor, senhor amir? que::que quantia xis?”, linhas 01 e 02), Amir, aproveitando-se do espaço dado para a sua resposta, inicia o seu turno narrativo construindo a sua identidade de bom pai. Ele discorre sobre as suas motivações para o fim do relacionamento com a mãe das crianças, contudo o ponto de sua narrativa está relacionado ao fato de Amir ter decidido pagar os trinta por cento de pensão alimentícia antes mesmo de ser determinado a pagar. É a construção de sua identidade de pai preocupado e justo o que se sobressai na narrativa do mediando (“antes de:: não tinha nada na justiça, nem nada.no dia que eu resolvi separar”, linhas 03, 04 e 05 e “eu comecei no mesmo mês:: eu paguei a ela os trinta por cento que eu recebi”, linhas 09 e 10).

No nível estrutural, podemos perceber que a narrativa de Amir é organizada considerando os moldes canônicos estipulados por Labov (1972). Observamos ações no pretérito perfeito, ordenados por uma juntura temporal: “eu **comecei** no mesmo mês:: eu **paguei** a ela os trinta por cento que eu **recebi**.**chegou** um dia que ela **falou**: ,**entrei** com uma ação, **recebi** uma carta, **fui** lá perguntar”, (linhas 09 a 12, grifo nosso). Conseguimos identificar os eventos narrativos relatados pelo participante. As ações de pagar a pensão e se mostrar confuso com o fato de sua ex mulher ter entrado com uma ação de alimentos contra ele estão encadeadas no turno narrativo do mediando.

Considerando a performance (BAUMAN, 1986) de Amir, destacamos a escolha pelo discurso reportado da fala de sua ex-mulher como estratégia para evitar a acusação no contexto de mediação. Ao escolher utilizar-se das palavras da outra parte, Amir evita emitir julgamentos quanto ao fato de ela ter entrado com a ação de alimentos.

É válido destacarmos, ainda, que da mesma forma que os imigrantes portugueses, analisados por Oliveira e Bastos (2002), narram aquilo gostariam que o interlocutor soubesse a respeito deles, Amir, em sua performance narrativa, está engajado em demonstrar para a mediadora que é um homem racional, capaz de refletir sobre o término de uma relação (“no dia que eu resolvi separar (.) vi que não tinha mais jeito, eu tentei()vi que não tinha jeito, que não tinha porque eu ficar convivendo com ela por causa das crianças”, linhas 04 a 08), assim como é um pai consciente de seus deveres (“eu::eu que estipulei trinta por cento (.) antes de:: não tinha nada na justiça, nem nada.”, linhas 03 e 04).

O próximo capítulo expõe as orientações metodológicas que auxiliam na organização desta pesquisa.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Como aqueles que ‘vivenciam o sofrimento humano’ com base em suas epistemes diferentes podem colaborar na construção de ‘uma sociedade mais humana, mais delicada com a natureza e com as pessoas’ (MUSHAKOJI, 1999, p. 207) ou, pelo menos, na compreensão de tal sociedade? (MOITA LOPES, 2006, p. 86).

A pergunta que inaugura este capítulo foi reproduzida do livro “Por uma Linguística Aplicada Indisciplinar”, organizado por Moita Lopes e publicado em 2006. No capítulo em que o autor discute os construtos que tem orientado a LA na vida contemporânea, Moita Lopes se utiliza do questionamento de Mushakoji (1999), a fim de nos convidar a pensarmos em nossas propostas de pesquisas linguísticas. É por meio desse questionamento que nos inspiramos a falar da proposta metodológica deste trabalho. O objeto desta pesquisa é, em maior instância, a vida humana na nuance do sofrimento e, portanto, como pesquisadora que também está sujeita a experimentar essa nuance da vida, utilizo-me das ferramentas teórico-metodológicas que compõem a minha episteme para tratar de uma atividade profissional, construída por outras vidas humanas e que objetiva oferecer melhores condições de os usuários da justiça lidarem com seus conflitos e sofrimentos.

Nesse sentido, o presente trabalho localiza-se no âmbito da LA de base Interacional. Os dados analisados são oriundos do contexto jurídico, e o foco recai sobre a profissão do mediador. Para situarmo-nos e categorizarmo-nos dessa forma, foi preciso fazer uma escolha metodológica com base nos fenômenos encontrados no evento comunicativo estudado, bem como nas lentes que esta pesquisadora utiliza para olhar os dados de sua pesquisa, visto que acreditamos que o conhecimento é, também, produzido pelas lentes que um pesquisador, “com suas condições identitárias e contextuais, olha seu objeto de uma determinada perspectiva, e constrói sobre o campo de pesquisa uma narrativa única” (BASTOS; BIAR, 2015, p. 101).

Diante do exposto, inicialmente, apresentamos o nosso entendimento acerca da pesquisa em LA de base Interacional, para, posteriormente, tratarmos da definição de pesquisa qualitativa, assim como sobre a influência da LA das Profissões neste trabalho, com intuito de elucidarmos o percurso analítico.

Discorreremos, ainda, sobre as escolhas metodológicas voltadas à segmentação e transcrição dos dados analisados, bem como apresentamos o caso de mediação em estudo.

5.1 UMA PESQUISA EM LINGUÍSTICA APLICADA DE BASE INTERACIONAL

A LA, no início de sua trajetória no Brasil, foi tratada, no círculo de estudos linguísticos, como o ramo da linguística que estudaria a aplicação de teorias, sobretudo, voltado para as vertentes de ensino de língua (MOITA LOPES, 2006). Contudo, essa visão ainda incipiente sobre o escopo da LA foi diluída, principalmente, pela premissa básica de que não é possível dividir os estudos da linguagem em um ramo com teoria e outro sem. Todo ramo do estudo da linguagem prescinde de teoria, o que os difere, entretanto, é o tipo de teoria produzida, bem como o enfoque que se dá aos pressupostos teóricos. São eles compreendidos como construtores das práticas sociais ou, por outro lado, são construídos pelas práticas? É na aproximação ao segundo fazer que compreendemos a LA.

Dessa forma, aproximamo-nos da proposta de Moita Lopes (2006) em sua defesa por uma LA Indisciplinar, visto que, a nosso ver, práticas sociais são complexas e “se quisermos saber sobre linguagem e vida social nos dias de hoje, é preciso sair do campo da linguagem propriamente dito: ler sociologia, geografia, história, antropologia, psicologia cultural e social etc.” (MOITA LOPES, 2006, p. 96). Portanto, um trabalho que pretende compreender uma atividade profissional precisa se atrever a estudar as teorias sobre o contexto pesquisado, os recursos utilizados na atividade de mediação e, principalmente, as interações que constroem a atividade em questão. Em outras palavras, assume-se, aqui, que cabe à LA produzir “teorizações que dialoguem com o mundo contemporâneo, com as práticas sociais que as pessoas vivem, como também desenhos de pesquisa que considerem diretamente os interesses daqueles que trabalham, agem, etc.” (MOITA LOPES, 2006, p.23).

Em relação aos sujeitos de pesquisa, a LA, proposta por Moita Lopes, nos convida a revermos o lugar oferecido às identidades, características e condições sociais desses sujeitos. O autor afirma que uma pesquisa em LA precisa se

comprometer com uma agenda política e, com isso, oportunizar as histórias que “tragam para o centro de atenção vidas marginalizadas do ponto de vista dos atravessamentos identitários de classe social, raça, etnia, gênero, sexualidade, nacionalidade, etc.” (MOITA LOPES, 2006, p.96). A sociedade contemporânea e seus matizes não podem mais ocupar um lugar desonesto nas pesquisas sobre práticas sociais de linguagem. As identidades construídas e negociadas nas interações precisam ser encaradas como centrais, não devido ao olhar caridoso do pesquisador, mas por serem elas elementos que auxiliam no entendimento dessas práticas.

A partir dessas considerações, assumimos que esta pesquisa parte do princípio de que o significado é construído sob a perspectiva dos participantes, uma vez que a realidade social é construída na interação por atores sociais que realizam suas ações cooperativamente. Tal princípio se opõe à concepção de mundo como concebido com estruturas pré-existentes. Essa iniciativa de se tentar explicar o significado imediato e local das ações sob o ponto de vista dos atores sociais caracteriza a nossa pesquisa como qualitativa de cunho interpretativo, uma vez que o paradigma qualitativo propõe uma abordagem interpretativa para o conhecimento social, reconhecendo que “o significado emerge por meio da interação e não é padronizado de lugar para lugar ou de pessoa para pessoa” (RUBIN; RUBIN, 1995, p. 31).

Dessa forma, segundo Moita Lopes (1994), o uso dos mesmos procedimentos das Ciências Naturais e Sociais torna-se inadequado para o estudo da linguagem, uma vez que não é preocupação das pesquisas quantitativas considerar a visão dos participantes do mundo social, nem, ao menos, as questões relativas a poder, ideologia, história e subjetividade dos envolvidos.

Divan e Oliveira (2006), a respeito do trabalho de Filstead (1979), situam o campo de interesse da pesquisa quantitativa, de modo geral, como voltado para a validação de teorias, confirmação de hipóteses e definições operacionais. Por sua vez, esta pesquisa de base qualitativa volta seus olhares, conforme Moita Lopes (1994), para a linguagem, a qual, ao mesmo tempo, é condição para a construção do mundo social e caminho para encontrar soluções para compreendê-lo.

Ressalta-se, ainda, a perspectiva dos métodos mistos que, de alguma forma, inspira esta pesquisa. Embora não tenhamos pretensões generalistas com o estudo

produzido, apresentamos na primeira parte nossa análise de dados um esforço de quantificação a respeito dos tópicos discursivos tratados em cada uma das fases. Por considerarmos esse aspecto, com dados numéricos sobre as características das fases, apresentamos a definição de métodos mistos de Johnson, Onwuegbuzie e Turner (2007). Segundo os autores, uma pesquisa que considera os métodos mistos tem como abordagem o conhecimento teórico e prático, considerando múltiplos pontos de vista, perspectivas, posições crenças, por meio das técnicas de pesquisa qualitativa e quantitativa.

Johnson, Onwuegbuzie e Turner (2007) citam uma das primeiras formas de conciliar diferentes métodos em pesquisas. De acordo com os autores, foi Denzin (1978) o primeiro a descrever a triangulação dos métodos.

Denzin delineou os seguintes quatro tipos de triangulação: (a) triangulação de dados (isto é, uso de uma variedade de fontes em um estudo), (b) triangulação do investigador (ou seja, uso de diferentes pesquisadores), (c) triangulação teórica (ou seja, uso de múltiplas perspectivas e teorias para interpretar os resultados de um estudo), e (d) triangulação metodológica (isto é, uso de múltiplos métodos para estudar um problema de pesquisa) (JOHNSON; ONWUEGUZIE; TURNER, 2007, p. 114).

Por utilizarmos-nos das teorias advindas do âmbito jurídico, bem como demais teorias e ferramentas de análise que nos auxiliam a pensar atividade entrevista de pré-mediação e os dispositivos discursivos e interacionais encontrados nas diferentes fases, acreditamos na proposta de triangulação e, conseqüentemente, achamos válida a proposta de utilização de múltiplos métodos.

Diante de todo o exposto, situamos a perspectiva interacional para estas elucidações metodológicas, fazendo uso das palavras de Garcez, Bulla e Loder (2014) acerca da perspectiva da LA de cunho microetnográfico:

Como linguistas aplicados, queremos produzir conhecimento sobre as ações dos membros de uma espécie social que atuam em grupos sociais e em comunidades de práticas situadas. Diante de um encontro de pessoas em um cenário de interesse, a pergunta geral que nos move é 'o que está acontecendo aqui e agora?'. Para produzir conhecimento em nossa área, não queremos e não podemos prescindir de observar a vida como ela é entre aquelas pessoas, naquele encontro, naquele cenário, ali-e-então (GARCEZ; BULLA; LODER, 2014, p. 260).

Quanto ao método de pesquisa escolhido, utilizamos o estudo de caso, através do qual nossa análise investiga ocorrências detalhadas de fenômenos em um cenário específico. Temos como objeto de análise um caso de mediação e analisamos nesta pesquisa dois encontros, com as partes em separado, denominados entrevista de pré-mediação. Nomeamos o método de trabalho estudo de caso, pois olhamos para uma mesma atividade (a entrevista de pré-mediação), na qual os participantes da interação são os mesmos no decorrer do trabalho.

O método de pesquisa “estudo de caso” foi definido por Miles e Huberman(1994, p. 25) como uma “unidade de análise, que pode ser um indivíduo, o papel desempenhado por um indivíduo ou uma organização, um pequeno grupo, uma comunidade ou até mesmo uma nação. Todos esses tipos de caso são unidades sociais”. Dessa forma, nosso trabalho tem o intuito de olhar para o fenômeno social e as implicações envolvidas neste caso específico de mediação, a partir da análise das fases da entrevista de pré-mediação aqui mapeadas.

Desse modo, consoante com Oliveira (2012), podemos afirmar que nossa análise fornecerá bases teóricas para o desenvolvimento das conclusões e para a construção de uma teoria *a posteriori*. Uma análise de dados feita empiricamente e voltada para detalhes únicos da interação humana torna-se, portanto, uma forma contundente de se fazer pesquisa qualitativa, com a validade e a confiabilidade necessárias à atribuição de seriedade a uma determinada abordagem investigativa.

5.2 INFLUÊNCIAS DA LINGUÍSTICA APLICADA DAS PROFISSÕES

Embora não seja essencialmente um trabalho em LA das Profissões, esta pesquisa iniciou-se como uma tentativa de implementação de um trabalho construído entre linguistas e uma mediadora, ou seja, com uma perspectiva colaborativa. Por essa razão, descobrimos lacunas em nossas pesquisas que se diziam ancoradas à grande área Linguagem e Sociedade e percebemos a relevância da interlocução entre linguistas que estudam profissões e os profissionais que constroem, por meio da linguagem, suas profissões. Diante da relevância dos achados de Sarangi a respeito da relação entre profissional e pesquisador,

apresentamos brevemente alguns pontos importantes sobre a Linguística Aplicadas das Profissões e suas influências neste estudo.

Sarangi (2001) propõe uma “Linguística Aplicada das Profissões” (*Applied Linguistics of Professions*) para endossar a relevância de se compreender o discurso no âmbito das profissões. A proposta do autor, no entanto, não está baseada somente nos interesses analíticos dos linguistas, mas, principalmente, nas demandas dos profissionais quanto às suas tarefas profissionais.

Por meio dessa vertente investigativa, somos convidados a repensar o papel da pesquisa diante da sociedade e também dentro do próprio meio acadêmico. Roberts e Sarangi (2005), a partir de seus estudos no âmbito médico, adotam como postura metodológica o viés colaborativo. Vejamos as palavras dos autores acerca do tema:

Nossa visão é a de que a ‘descoberta’ precisa ser desenvolvida em conjunção com os informantes da pesquisa e com aqueles encarregados da pesquisa de consultas – em nosso caso, praticantes da profissão médica. Isso admite que as relações de papel, projetos de pesquisa e meios de apresentação e disseminação devem ser negociados (ROBERTS; SARANGI, 2005, p. 342).

A realização de um trabalho em LA das Profissões prevê o reconhecimento das práticas profissionais como centrais na pesquisa, visto que, para além do nível de análise do linguista, há de se considerar o que é relevante para o profissional. Assim, o esforço do analista precisa transcender as suas inquietações próprias visando ao interesse do profissional que é ao mesmo tempo pesquisado e pesquisador. Tais premissas implicam em novas escolhas teóricas e metodológicas para a realização de um trabalho que concilie a visão do pesquisador tradicional e a visão daquele que antes era pesquisado e que agora ganha um novo status.

Nesse sentido, Sarangi (2010, 2012) afirma que o papel do linguista aplicado tem duas facetas, uma vez que o discurso profissional é ao mesmo tempo seu objeto de estudo e um meio para que ele estude a prática profissional. Além disso, o autor problematiza o fato de as ferramentas de análise do linguista serem essencialmente carregadas de teorias.

Conclui-se, portanto, que o principal desafio para um pesquisador que está fora de um ambiente profissional específico, ou seja, somente diante de teorias

sobre o tema, é interpretar o conhecimento e a prática profissional de forma competente. De acordo com Sarangi (2010), a conduta profissional é formada por conhecimento tácito, experiência prática e também por procedimentos organizacionais – os quais não estão, necessariamente, disponíveis no nível explícito de discurso a fim de que seja feita uma descrição linguística e, conseqüentemente, uma intervenção, mesmo que haja descrição etnográfica embasada.

Diante da proposta de Sarangi, é necessário afirmar que esta pesquisa reconhece as contribuições dos pressupostos da LA das Profissões. Tomamos os seus fundamentos como um norte para a realização deste estudo, visto que acreditamos que uma pesquisa, de fato, aplicada só é concretizada quando o pesquisado tem a mesma voz que o pesquisador.

Torna-se oportuno esclarece que, em 2007, quando os dados de mediação estavam sendo gravados e transcritos, tínhamos, em nosso grupo de pesquisa – ICI–, encontros quinzenais com Sônia, a mediadora do caso. Nesses encontros, discutíamos as pautas analíticas do grupo, fazíamos análise conjunta de dados, debatíamos teorias e discutíamos algumas questões em conjunto, tal como a neutralidade, por exemplo.

À medida que novas diretrizes foram impostas para a realização desta prática profissional, diante da reformulação da mediação no país, a mediadora do caso teve que se adequar às novas exigências institucionais, pautadas em uma mediação do tipo solução de conflitos. A partir daí a agenda de Sônia se tornou incompatível com a do grupo.

Esse foi o nosso primeiro esforço de realização de uma LA das Profissões. Com este trabalho, ambiciona-se retomar, de alguma forma, essa proposta devido à relevância social da profissão aqui estudada, assim como devido à necessidade de se construir elos entre a teoria estudada nas universidades e as práticas sociais cotidianas e institucionais as quais fazemos uso.

5.3 O CASO

Os dados utilizados na presente pesquisa são dados reais de fala-em-interação, gerados em uma Vara de Família do Fórum de uma cidade do interior do estado do Rio de Janeiro, no ano de 2008.

O caso em estudo representa um momento da mediação no Brasil. Na época em que os dados foram gravados, a mediação já era compreendida como um método alternativo de resolução de conflitos eficaz, mas não havia sido sistematizada e institucionalizada como Lei. Por essa razão, não havia uma padronização quanto à sua metodologia. Nesse sentido, Sônia, a mediadora do caso que será aqui apresentado, escolheu a mediação como método de trabalho para realizar o estudo social do caso, imprimindo a sua compreensão a respeito de como realizar um trabalho de mediação. Sua formação em Serviço Social e sua experiência em estudos sociais endojudiciais em Vara de Família fizeram com que sua abordagem, neste caso específico, fosse ao encontro da perspectiva da mediação transformadora, como afirmado por ela em entrevista com o pesquisador, orientador deste trabalho.

A gravação dos dados foi feita por um aparelho analógico de gravação da marca Panasonic, modelo RQ-L11, e, em seguida, transcrito. Para que os dados fossem gravados foi necessária uma negociação com a juíza da Vara de Família, que autorizou a gravação dos dados somente na modalidade de áudio, e apenas se não houvesse problemas para as partes do processo. Todos os participantes autorizaram, sem nenhuma restrição, por meio de autorização verbal. É importante esclarecer que na época da geração dos dados desta pesquisa, o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) não era obrigatório às pesquisas de natureza semelhante à nossa. Somente, em 2009, o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) de nossa instituição passou a exigir o termo. Como a geração de dados da nossa pesquisa foi realizada antes dessa data o *corpus* do ICI foi autorizado pelo CEP, devido ao contexto da época.

O processo em análise nesta pesquisa é o de Pedido de Guarda, em que se contemplou a possibilidade de o pai, o requerente, deter legalmente a guarda do filho, Matheus, que na época já morava com ele, e da filha, Ana Gabriela, que morava com a mãe, a requerida.

O processo de pedido de guarda que originou este caso de mediação foi solicitado por Rui, 30 anos, operador de trator, residente em uma cidade do interior do estado do Rio de Janeiro. A requerida do processo é Arminda, 29 anos, trabalhadora de uma fábrica de plásticos da mesma cidade. Rui e Arminda viveram maritalmente por 14 anos e tiveram dois filhos resultantes desse relacionamento: Ana Gabriela 11 anos, e Matheus, 8 anos.

Após sucessivas idas e vindas no relacionamento e um processo de pensão alimentícia, solicitado por Arminda, Rui dá entrada ao pedido de guarda dos menores, alegando que os filhos queriam conviver com o pai. Além disso, Rui afirma que Ana Gabriela, além de ser assediada por vizinhos, frequentava ambientes impróprios para a sua idade e realizava trabalhos domésticos excessivos na casa dos avós maternos.

O requerente solicitou, por meio do processo, um estudo social de caso, a fim de que houvesse espaço de fala para os menores expressarem seus desejos com a orientação de profissionais habilitados para tal finalidade. Devido às especificidades do caso envolvendo o bem-estar físico e psicológico de duas crianças, o processo foi encaminhado pela juíza para o estudo social endoprocessual a ser realizado por uma psicóloga e uma assistente social. A psicóloga ficou responsável pelo contato com os menores, e a assistente social ficou incumbida de conhecer a versão dos pais.

A assistente social do caso em questão, Sonia, sendo uma adepta da mediação, propôs esse trabalho à juíza, que autorizou o procedimento. Ao final, fez-se um relatório com os pontos de acordo alcançados, a ser ratificado em audiência. Foram realizados, no total, cinco encontros: dois encontros constituíram as entrevistas de pré-mediação, ou seja, foram realizados somente com a presença da mediadora e um dos envolvidos, e três encontros ocorreram com a presença de Rui, Arminda e Sônia, compondo as sessões de mediação.

A fim de que se compreenda a estrutura de um processo judicial, assim como de que forma a mediação se enquadra nesse contexto, faz-se necessário explicar como os processos judiciais eram estruturados na época da geração dos dados da pesquisa (OLIVEIRA, 2012).

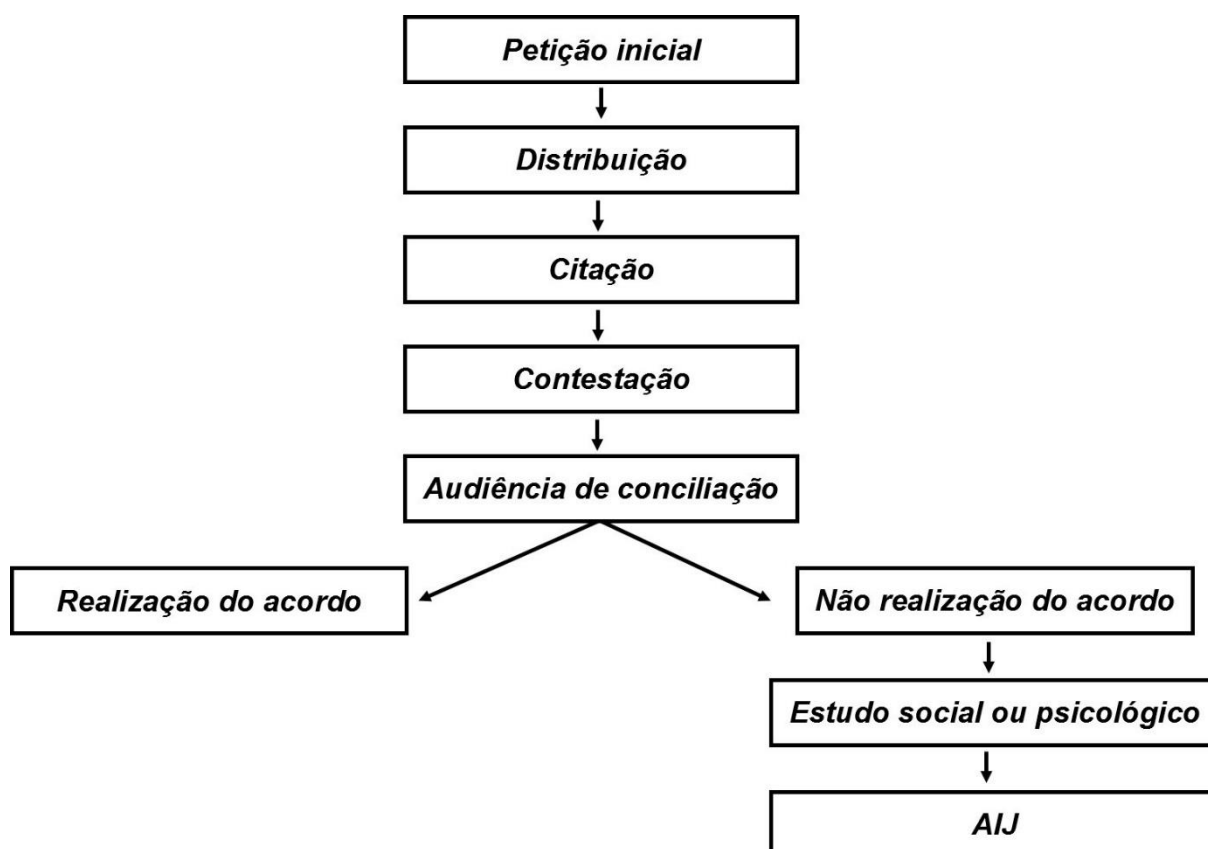
Um processo inicia-se com a entrega de um documento, chamado de *petição inicial*, no cartório de distribuição, no qual será distribuído o processo. Nessa

petição, há qualificação das partes, a descrição dos fatos que ensejam a propositura da ação, os fundamentos jurídicos e os pedidos.

Após a *distribuição*, o processo irá para o juízo designado. O juiz titular da Vara analisa a petição inicial e verifica se estão preenchidos os requisitos essenciais. Em seguida, o juiz determina a *citação* da parte contrária. A partir da citação, o requerido tem um prazo para apresentar sua *contestação*.

Com a estipulação da petição inicial e da contestação nos autos, o juiz determina data para a *audiência de conciliação*. Realizada a audiência, há duas possibilidades: a realização do acordo e a consequente extinção do processo, e a não realização do acordo com o seu prosseguimento. Havendo o prosseguimento do processo, pode ser determinada a realização de um *estudo social* ou *psicológico* do caso. Tal estudo é realizado por uma assistente social e/ou uma psicóloga, com a finalidade de relatar o envolvimento dos menores com os pais. Para dar fechamento ao processo, há, portanto, a designação de *audiência de instrução e julgamento* (AIJ), na qual as partes produzem suas provas testemunhais. Depois, devem realizar suas *considerações finais*, para que haja, por fim, o julgamento do processo.

A seguir, apresenta-se uma ilustração (Quadro 05), resumindo as etapas de um processo judicial. Este quadro foi adaptado de Oliveira (2012), trabalho no qual o autor elucida detalhadamente os trâmites da mediação.

Quadro 05 – Esquema do processo judicial

Fonte: Adaptado de Oliveira (2012).

No processo em análise, Sônia propôs às partes a mediação como um encaminhamento possível do estudo social pedido pelo juiz. Assim, quando chegassem ao momento da designação de AIJ, as partes já teriam sistematizado um acordo por elas próprias, ao invés de receberem as orientações “de cima para baixo”, tendo a juíza que decidir pelo ex-casal.

A mediadora, entretanto, nos conta que a sua forma de trabalho não se trata de um caso de mediação *stricto sensu*, uma vez que as partes não têm a oportunidade de redigir o acordo, característica importante da mediação. Para tal, ao final dos encontros, Sônia envia à juíza um relatório com as propostas de acordo sugeridas no decorrer das sessões. Assim, a juíza o analisa e dá seu parecer. Nos anexos deste trabalho, apresentamos os relatórios produzidos pela mediadora após as entrevistas com as partes.

Em seu relatório final do caso, Sônia afirmou que as partes durante o processo expressaram seus desejos de reatar o relacionamento, ocasionando a

suspensão da ação de pedido de guarda. No entanto, os planos do casal não foram adiante, e os dois filhos de Rui e Arminda passaram a morar com o pai, com a anuência da mãe. Sônia afirmou, ainda, que a mudança no relacionamento entre as partes se deve ao trabalho de mediação. Para ela, a mediação possibilitou a transformação da comunicação, facilitando o diálogo produtivo entre os pais de Matheus e Ana Gabriela. Todavia, no Termo de Audiência, registrado em 25 de maio de 2009, os participantes acordaram quanto à guarda compartilhada dos filhos, alternando-se entre as datas comemorativas e as férias. Os detalhes do acordo encontram-se na sentença do processo, assinada pela juíza da Vara de Família, pelas partes do processo e pelos advogados das partes.

Diante dessas informações sobre o andamento do processo apontamos como uma limitação desta pesquisa o fato de não termos investigado o nível de satisfação dos participantes da mediação, Rui e Arminda, em relação à atividade proposta por Sônia. Tal limitação ocorreu por questões de distância geográfica, bem como pelas restrições impostas pelo contexto jurídico, contudo, a questão que se instaura é se o acordo pela guarda compartilhada foi uma implicação do trabalho de mediação, ou se foi uma proposta da juíza, celebrada pelas partes.

A próxima seção apresenta a discussão sobre o registro dos dados de mediação discutidos nesta pesquisa.

5.4 REGISTRO DOS DADOS

Como foi dito anteriormente, é foco da ACE o estudo de interações reais e espontâneas. Para tanto, uma série de aspectos metodológicos para o tratamento dessas interações, tais como a gravação e transcrição dos dados, são discutidos e problematizados pelos estudiosos da ACE.

Quanto a essas questões, Peräkylä (1998) faz três apontamentos. Primeiramente, o autor discorre sobre a seleção de o que é gravado (entrevista de pré-mediação, interação em sala de aula, consulta médica, etc.). Segundo o autor, delimitando-se o objeto da gravação, ou seja, o tipo de atividade a ser analisada, deve-se questionar o quanto será gravado daquela atividade. Pontua, em um segundo momento, a respeito da qualidade de gravação. A boa qualidade da

gravação é fator primordial para a garantia da captura do máximo de fenômenos interacionais e para a boa audição dos dados gravados. A esse respeito, Gago (2002) afirma que o material ideal para a observação do comportamento dos indivíduos em situações de interação são gravações de áudio ou vídeo, feitas em situações reais de comunicação, que permitem a análise contínua de dados por mais de uma pessoa.

Ainda quanto à qualidade dos fenômenos gravados, Peräkylä (1998) menciona a localização da aparelhagem no momento de gravação da interação. O autor discute, ainda, a adequação das transcrições. Ele afirma que as transcrições devem fazer, da maneira mais fiel possível, a correspondência com o que foi gravado. Sobre essa pontuação, reforçamos que a atividade de transcrição, por ela mesma, é uma atividade de análise e representação, estando, nessa tarefa, embutidos uma série de procedimentos interpretativos e seletivos. A esse respeito, Gago (2002) afirma que a transcrição não pode ser considerada uma tarefa acabada devido a, justamente, sua característica interpretativa. Ela se torna nova a cada nova escuta e a cada novo pesquisador que se dedicar à tarefa, não sendo, portanto, fiel ao evento transcrito, mas, sim, uma pintura, uma representação, produzida por quem transcreve os dados gerados, pintura esta feita com base nos instrumentos de cada pesquisador.

É por essa razão que os objetivos teóricos e metodológicos da atividade de transcrição precisam estar claros para o seu interlocutor, bem como devem ser condizentes com o tipo de pesquisa que se realiza.

Ouro ponto fundamental para as atividades de transcrição é o domínio do sistema gráfico – o conjunto de símbolos utilizados para se representar, na escrita, o discurso produzido originalmente na modalidade oral. Existem dois sistemas gráficos: a escrita-padrão e a escrita modificada (GARCEZ; BULLA; LODER, 2014, p. 260). O primeiro postula a grafia da fala em registro-padrão culto, não o padrão normatizado pelas gramáticas tradicionais, mas aquele advindo do uso mais comum feito pelos falantes da atualidade. O segundo, por sua vez, traz para as transcrições os detalhes de pronúncia da produção verbal, o que pode ser feito por meio do dialeto gráfico ou do alfabeto fonético internacional – os símbolos desenvolvidos pela Associação Internacional de Fonética (*Internacional Phonetic Association*).

Os dados analisados neste trabalho foram transcritos predominantemente utilizando-se a grafia modificada, pois consideramos que a demonstração de atenção sequencial dos participantes na conversa para as variações de sinal padrão e não padrão são estratégias que depõem sobre a construção de identidades na interação. Conforme Garcez, Bulla e Loder (2014), a grafia modificada contribui, ainda, para a leitura mais acessível (a redução do verbo está para “tá”, por exemplo) e permite um registro mais fiel dos enunciados tais como foram produzidos vocalmente nas interações.

Quanto aos nomes dos participantes do processo de mediação, eles foram alterados de maneira que houvesse entre o nome original e o inventado uma semelhança fônica e silábica. Por exemplo, se houvesse nos dados alguém cujo nome fosse Mariana, seu nome seria trocado para Juliana. Os nomes das cidades, ruas e empresas particulares também foram trocados seguindo o mesmo critério de semelhança fônica e silábica. Acredita-se que o uso de pseudônimos “não desumaniza os participantes (como o uso de letras), evita a imposição de categorias a priori ao longo de toda a interação (como as categorias institucionais) e se aproxima da maneira como as pessoas normalmente nomeiam-se umas às outras nas interações rotineiras (por nomes próprios)” (GARCEZ; BULLA; LODER, 2014, p. 267).

Com a intenção de esclarecer ao leitor como ocorreu a seleção dos excertos utilizados na análise dos dados, passemos à próxima seção deste capítulo.

5.5 A SEGMENTAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção discorreremos sobre o esforço de segmentação dos dados em função dos objetivos pretendidos na pesquisa. Nesse sentido, para fins didáticos, o Quadro 06, a seguir, demonstra como foram categorizadas as fases delimitadas neste trabalho e os títulos dados aos excertos representantes de cada fase.

Com o intuito de mapearmos as fases do tipo de atividade entrevista de pré-mediação, tendo em vista o caso de pedido de guarda em análise, analisamos, a partir do viés de uma perspectiva de pesquisa qualitativa em Linguística Aplicada de base interacional, dez excertos, cinco da entrevista entre Rui e Sônia, e cinco da

entrevista entre a mediadora e Arminda. São, portanto, dois excertos representando cada uma das cinco fases encontradas nesta pesquisa, como podemos observar no quadro, a seguir. Contudo, na primeira parte da análise dos dados, apresentamos o mapeamento das fases (Quadro 06), em que são apresentados o número de sequências conversacionais referentes a cada uma das fases e a quantidade de tópicos discursivos tratados nas fases das entrevistas.

Quadro 06– Fases da entrevista de pré-mediação Rui e Arminda

Fases da Atividade	Excertos analisados	Participante da Entrevista
Esclarecendo as regras do jogo	Excerto 1 – “o objetivo é possibilitar a comunicação”	Rui
	Excerto 2 – “o objetivo desse trabalho conjunto é restabelecer ou melhorar a comunicação entre duas pessoas”	Arminda
Conhecendo os participantes	Excerto 3 – “Por quantos anos vocês foram companheiros? ”	Rui
	Excerto 4 – “A senhora tem visto o Matheus? ”	Arminda
Historiando o conflito	Excerto 5 – “Me explica isso”	Rui
	Excerto 6 – “Explica melhor, dona Arminda”	Arminda
Entendendo o processo	Excerto 7 – “Esse processo que o senhor entrou aqui é pedindo a guarda dos meninos, né? ”	Rui
	Excerto 8 – “Esse processo de guarda, no entendimento da senhora, tem a ver com o pedido de pensão alimentícia? ”	Arminda
Combinando a próxima etapa	Excerto 9– “O senhor quer que eu escreva num pedacinho de papel pro senhor não esquecer?”	Rui
	Excerto 10 – “Quinta-feira da semana que vem? O que a senhora acha? ”	Arminda

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Os processos de segmentação dos dados e posterior categorização das fases foram realizados levando em conta as ações desempenhadas pelos participantes em cada uma delas. Com a escuta do áudio da interação realizada entre os mediandos e a mediadora, foi possível identificar ações claras e específicas desenvolvidas em sequências conversacionais, que, a nosso ver caracterizavam as fases das entrevistas de pré-mediação. Tais sequências foram, majoritariamente, conduzidas, neste caso em estudo, em relação ao seu início e término, pela

profissional responsável por direcionar o trabalho de mediação com Rui e Arminda, ratificando o caráter assimétrico do papel de mediadora.

Diante dessas sequências com características específicas, chegamos às cinco fases delimitadas no Quadro 06. É necessário esclarecer, aqui, que o trabalho de categorização não tem como objetivo engessar o entendimento sobre as sequências conversacionais nesse contexto situacional e, sim, organizar para fins analíticos as ações desenvolvidas pelos participantes.

Os títulos dos excertos foram elaborados a partir de falas da mediadora, que orientam as ações em curso. Escolhemos as falas que, a nosso ver, estão relacionadas com o objetivo da fase exemplificada. Assim, “*o objetivo é possibilitar a comunicação*”, por exemplo, pode ser entendida como uma ação da mediadora voltada para esclarecer as regras do jogo. Além disso, ao escolhermos as falas de Sônia para intitular os excertos, damos enfoque à perspectiva do participante, suas crenças e seus valores.

Ainda no que se refere à tarefa de categorização dos dados deste trabalho, é válido elucidar que a escolha dos verbos no gerúndio para a denominação das fases encontradas se deu pelo desejo de destacar o processo e a continuidade das ações. As fases não são tratadas aqui como estruturas rígidas e finalizadas, portanto, tratá-las no gerúndio, a nosso ver, permite essa ideia de continuidade e fluidez das ações.

Passemos ao capítulo de análise dos dados.

6. ANÁLISE DE DADOS

Não devemos almejar o saber pelo saber, ou a invenção pela invenção, deslocados de compromissos éticos. Não devemos, tampouco, nos relacionar com o conhecimento que produzimos como “captura” teórica do “real”. Embora técnicas analíticas sejam parte necessária de nossas pesquisas, elas não deveriam se converter em mera atividade técnico-cognitiva: nossas construções devem objetivar uma vida melhor (FABRÍCIO, 2006, p. 62).

Neste capítulo são analisadas duas entrevistas de pré-mediação, realizadas em 2007. Rui e Arminda são, respectivamente, requerente e requerida de um processo de Pedido de Guarda, que tramitava em uma Vara de Família, do estado do Rio de Janeiro. As duas entrevistas realizadas retratam a escolha de uma assistente social em relação a um método de realizar o estudo social do caso. Temos, portanto, nas seções que se seguem as considerações analíticas depreendidas com base nas ações desempenhadas pelos três participantes (Sônia, Rui e Arminda) nesse cenário comunicativo.

Conforme discutido no capítulo três deste trabalho, as interações apresentam formatos mais ou menos genéricos. Esses formatos são identificados pelo analista da interação, mas, sobretudo, pelos participantes que reconhecem as ações em curso e são capazes de relatar o que está acontecendo em momentos específicos da interação e, com isso, demarcar etapas/fases de uma atividade por meio de suas características específicas. Quando pensamos em um tipo de atividade profissional, tal como a mediação, essa característica ganha destaque, visto que a organização da atividade em fases e a compreensão sobre elas podem contribuir para o entendimento mais amplo da atividade, levando o profissional a repensar as suas práticas em função do que acontece na interação ao invés de se pautar pelas ações prescritas em manuais jurídicos do tipo “como fazer”.

A partir da relevância das entrevistas de pré-mediação para o diagnóstico das situações de conflito, fortalecimento e encorajamento das partes para a mediação como um todo, neste capítulo, são descritas e analisadas as fases encontradas nas entrevistas de pré-mediação com base em um caso real de pedido de guarda.

Além disso, são realizados alguns apontamentos numéricos sobre os dados, com vistas a demonstrar de que forma as fases se organizam em relação ao todo do

evento comunicativo. Acreditamos ser interessante a identificação das fases em relação ao número de ocorrências de sequências conversacionais, a fim de que entendamos, também por meio de uma visão mais ampliada, o que é mais significativo para os participantes

Passemos à análise quantitativa dos tópicos discursivos tratados nas fases aqui encontradas.

6.1 MAPEAMENTO NUMÉRICO NA ANÁLISE DOS DADOS

Neste momento do trabalho, apresentamos um mapeamento numérico dos tópicos discursivos tratados nas fases mapeadas nas entrevistas estudadas. É válido salientar que, ao tratarmos de quantificação dos dados não pretendemos trabalhar com estatísticas. Utilizamos os dados numéricos para melhor visualização do estudo do caso. Mais importante do que o tratamento quantificado das tabelas que serão apresentadas, é a interpretação que será dada ao tópico discursivo relevante a cada fase. A partir dos dados numéricos, conseguimos uma melhor visualização da agenda de mediação, bem como de sua organização, considerando os diversos momentos da interação e os diferentes participantes.

Para realizarmos esse mapeamento, utilizamo-nos das duas entrevistas do caso. As entrevistas realizadas com os participantes duraram, respectivamente, cinquenta e dois minutos e vinte segundos com Rui, e uma hora, três minutos e vinte e seis segundos com Arminda.

Nessas entrevistas, 27 tópicos foram encontrados em 63 sequências conversacionais ao longo das duas entrevistas. Para chegarmos a esse quantitativo, os áudios das entrevistas foram ouvidos inúmeras vezes e igualmente lidas as transcrições. Após o mapeamento dos tópicos que apareceram nas entrevistas, apresentamos a identificação dos tópicos discursivos e passamos a analisar o número de ocorrência desses tópicos e sua distribuição por sequências conversacionais, considerando as cinco fases aqui definidas.

Em decorrência desse tipo de análise quantitativa, foi possível identificar em qual entrevista cada tópico apareceu; se todos os tópicos foram abordados com os dois participantes, quem deu início ao tópico abordado em determinada sequência e

o número de ocorrência de tópicos discursivos por fase da entrevista de pré-mediação.

Os dados numéricos nos possibilitaram realizar uma série de observações analíticas acerca da organização sequencial das interações analisadas, bem como sobre o caráter altamente institucionalizado do evento comunicativo Entrevista de pré-mediação. No que se refere às fases desse tipo de atividade, conseguimos, por meio dos dados numéricos, visualizar o desenho, a estrutura das entrevistas com base na distribuição de tópico por fase. Tal formato nos possibilita refletir acerca do tipo de mediação que se pretende.

Para tanto, inicialmente, apresenta-se o Quadro 07 que retrata, por entrevista, quais foram os tópicos discursivos abordados.

Quadro 07 – Tópicos discursivos por entrevistas realizadas (continua)

Tópicos tratados nas entrevistas		Entrevista	
		Rui	Arminda
01	Explicação acerca dos encontros e da mediação	X	X
02	O relacionamento de Rui e Arminda	X	X
03	A casa em que Rui e Arminda residiam e os direitos sobre o imóvel	X	X
04	A relação dos filhos de Rui e Arminda com a nova companheira de Rui	X	X
05	O cuidado dos pais com os filhos	X	X
06	O processo de pedido de guarda	X	X
07	A pensão alimentícia	X	X
08	O novo relacionamento de Arminda	X	
09	As visitas do pai aos filhos	X	X
10	A distância entre as casas do pai e da mãe e as visitas aos filhos	X	X
11	O comportamento da filha diante das ameaças feitas contra seu pai	X	
12	A relação de Arminda e sua mãe	X	X
13	O trabalho de Arminda	X	X
14	A presença de Maria Eduarda no forró	X	
15	O incêndio da casa, os furtos e as acusações	X	X
16	O motivo de o companheiro de D. Arminda ter batido em Vitor	X	
17	O conflito e as brigas entre Rui e a família de Arminda	X	X
18	O comportamento agressivo de Arminda	X	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Quadro 07 – Tópicos discursivos por entrevistas realizadas (continuação)

Tópicos tratados nas entrevistas		Entrevista	
		Rui	Arminda
19	O roubo do celular e a defesa contra a agressão sofrida por Arminda	X	
20	O emprego de Rui	X	X
21	O comportamento violento de Rui		X
22	As ocorrências realizadas contra Rui	X	X
23	A carta escrita pela filha do casal.	X	X
24	As idas e vindas na relação do casal	X	X
25	A família de Rui.		X
26	O envolvimento constante da polícia na vida “familiar”		X
27	Acertos para o próximo encontro	X	X

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

O Quadro 07 apresenta os tópicos tratados nas entrevistas de pré-mediação realizadas, em separado, com Rui e Arminda. É relevante destacar que, majoritariamente, os tópicos apresentados em uma entrevista são também encontrados na outra. Compreende-se deste fenômeno uma oportunidade para que a mediadora possa compreender um possível ponto de conflito a partir do que apresentam as diferentes partes do processo. Além disso, o tratamento dos tópicos nas diferentes entrevistas pode ser entendido como um mecanismo de checagem de versões.

Foram 18 os tópicos que se repetem nas duas entrevistas. Há, no entanto, assuntos, que têm o intuito de averiguar e traçar o perfil dos participantes, que não são contemplados nos dois encontros. Percebemos, ainda, que algumas acusações realizadas contra a parte ausente na entrevista não voltam a ser questionadas no encontro com o acusado, mas, nas sessões de mediação são tratadas novamente.

Diante desse quadro, observa-se que, dentre os 27 tópicos contemplados nas duas entrevistas, três foram tratados exclusivamente com Arminda, quais sejam: o envolvimento constante da polícia na vida “familiar”, o histórico da família de Rui e o comportamento violento do requerente do processo. Com Rui, foram cinco os tópicos discutidos apenas com ele: o novo relacionamento de Arminda, o comportamento da filha diante das ameaças feitas contra seu pai, o motivo da agressão do companheiro de D. Arminda a Vitor, o comportamento agressivo de Arminda, e, por fim, o roubo do celular e a defesa contra a agressão sofrida por Arminda.

Consideramos importante apresentar uma subdivisão dos tópicos por grandes temas²⁷, a fim de que fique mais claro como a atividade de pré-mediação consegue contemplar, para além das questões restritas ao processo, pontos caros à vida de uma família que recorre ao judiciário para auxiliá-los em suas situações íntimas. Desse modo, considerando os grandes temas desenvolvidos nas entrevistas, é possível perceber o tipo de mediação desenvolvido, em que o foco das ações da mediadora está em desvendar o que é caro aos participantes. Sendo assim, os grandes temas desenvolvidos podem ser mais um procedimento analítico para compreendermos as definições de neutralidade, o modelo de mediação, bem como a organização da tarefa de mediação como um todo.

A investigação realizada por Sônia, bem como os pontos trazidos à tona por Rui e Arminda mostram contornos das vidas de pessoas, o que nos possibilita diferenciar a mediação em Vara de Família da mediação restrita a trocas comerciais, por exemplo. Discutir um relacionamento que durou quatorze anos, o bem-estar e a integridade de duas crianças, um possível relacionamento abusivo e a violência contra mulher é uma tarefa árdua, que demanda do profissional de mediação extremo cuidado com o que está sendo apresentado pelos participantes. Nesse sentido, apresentamos, no Quadro 08, a divisão dos tópicos por grandes temas, bem como tecemos algumas observações sobre o que é contemplado a partir das ocorrências dos tópicos discursivos²⁸.

²⁷ Por grandes temas, visamos nos aproximar do conceito de tema focal (focal theme), desenvolvido por Roberts e Sarangi (2005). O autor, ao descrever formas de análise do discurso no contexto profissional, discorre sobre dois procedimentos analíticos interpretativos, quais sejam: os temas focais e os temas analíticos. Segundo Roberts e Sarangi (2005), por meio dos temas focais são ressaltadas analiticamente questões, tais como a responsabilidade na conduta profissional, autonomia, neutralidade, decisões médicas, modelos de realização da clínica e suas implicações na forma de elaboração do diagnóstico, etc.(ROBERTS; SARANGI, 2005; JÁCOME, 2013). Aplicado ao contexto de mediação em Vara de Família, acreditamos que os temas focais estão relacionados aos grandes temas, apresentados no quadro 08.

²⁸ Quanto aos tópicos encontrados nas entrevistas e a elaboração do quadro 08, julgamos pertinente retirar os tópicos que tratam da estrutura de entrevista de pré-mediação, bem como sobre seus objetivos, visto que eles discorrem sobre a atividade, tal como um recurso de metalinguagem, e o objetivo do quadro, por sua vez, é apresentar quais são os temas recorrentes no processo de Pedido de Guarda, a fim de fazer apontamentos a respeito do que é relevante para os participantes de uma interação neste contexto.

Quadro 08– Observações sobre os tópicos encontrados

TEMA:O relacionamento de quatorze anos e suas implicações legais		Observações sobre os tópicos
O relacionamento de Rui e Arminda	A casa em que Rui e Arminda residiam e os direitos sobre o imóvel	Os tópicos abordam questões referentes ao relacionamento de Rui e Arminda, assim como sobre os bens que o ex casal construíram enquanto estava junto.
As idas e vindas na relação do casal		
TEMA: Responsabilização com os filhos		Observações sobre os tópicos
A relação dos filhos de Rui e Arminda com a nova companheira de Sr. Rui	O cuidado dos pais com os filhos	Por meio desses tópicos, os participantes discutem questões caras à Vara de Família. Assuntos que passam pelo processo de Pedido de Guarda, mas que, além disso, analisam o bem-estar, a integridade e a segurança dos incapazes. O afeto e as relações emocionais das crianças são também aspectos trabalhados quando esses tópicos se tornam relevantes na interação.
O cuidado dos pais com os filhos		
O processo de pedido de guarda		
A pensão alimentícia		
As visitas do pai aos filhos		
A distância entre as casas do pai e da mãe e as visitas aos filhos		
A carta escrita pela filha do casal.		
A presença de Maria Eduarda no forró		
TEMA: As identidades de Arminda		Observações sobre os tópicos
O novo relacionamento de Arminda	A relação de Arminda e sua mãe	A vida íntima da requerida é discutida tanto na entrevista com ela, bem como na de Rui. Os participantes, por meio de suas narrativas, montam um quebra-cabeça sobre quem seja Arminda e sobre as condições que ela possui para criar seus filhos com segurança.
O trabalho de Arminda		
O comportamento agressivo de Arminda		
TEMA: Rui e sua bagagem familiar		Observações sobre os tópicos
O conflito e as brigas entre Rui e a família de Arminda	A família de Rui.	Para compreender as decisões e atitudes presentes de Rui, tópicos que discutiam seu histórico familiar e amoroso foram mobilizados. Além disso, sua identidade profissional também foi trabalhada nas entrevistas.
A família de Rui.		
O emprego de Rui		
O comportamento violento de Rui		
TEMA: Violência doméstica/familiar		Observações sobre os tópicos
O comportamento da filha diante das ameaças feitas contra seu pai	O incêndio da casa, os furtos e as acusações	No processo em estudo, há uma série de situações de maus tratos que são investigadas, narradas e confrontadas nas entrevistas de pré-mediação. Os tópicos que se referem a esse tema que discutem violência física, psicológica e, sobretudo, risco de morte tornam-se o carro chefe do encontro comunicativo, devido a sua importância para a vida desta família em conflito.
O motivo de o companheiro de D. Arminda ter batido em Vitor		
O roubo do celular e a defesa contra a agressão sofrida por Arminda		
As ocorrências realizadas contra Rui		
O envolvimento constante da polícia na vida “familiar”		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Os Quadros 07 e 08 apresentaram um panorama dos tópicos discursivos contemplados nas entrevistas, além de demonstrarem como essas questões se

relacionam com o fazer da mediação em Vara de Família. Foi possível perceber que os tópicos tratados se limitaram a cinco grandes temas ou frentes de discussão específicas: o relacionamento de 14 anos e suas implicações legais; a responsabilidade parental as identidades de Arminda; Rui e sua bagagem familiar; e a violência doméstica/familiar. Os temas Responsabilização com os filhos e Violência doméstica/familiar são os que apresentaram mais tópicos sobre eles; oito e seis, respectivamente. A partir dessa quantificação inicial, passamos para a análise sobre o número de vezes em que o tópico aparece na interação, bem como por quem ele foi iniciado. Desse modo, foi elaborado o Quadro 09, a fim de que fosse possível perceber, nas entrevistas, as demandas discursivas de cada participante.

Quadro 09 – Ocorrência tópico/entrevista (continua)

Tópico tratado na entrevista	Número de vezes em que o tópico aparece nas interações	Tópico iniciado por		
		Sônia	Rui	Arminda
Explicação acerca dos encontros e da mediação	5	5		
O relacionamento de Rui e Arminda	2	2		
A casa em que Rui e Arminda residiam e os direitos sobre o imóvel	3	3		
A relação dos filhos de Rui e Arminda com a nova companheira de Sr. Rui	2	1		1
O cuidado dos pais com os filhos	2	2		
O processo de pedido de guarda	3	2		1
A pensão alimentícia	2	2		
O novo relacionamento de Arminda	3	2	1	
As visitas dos pais aos filhos	4	2	2	
A distância entre as casas do pai e da mãe e as visitas aos filhos	2	1	1	
O comportamento da filha diante das ameaças feitas contra seu pai	1		1	
A relação de Arminda e sua mãe	2	2		
O trabalho de Arminda	2	2		
A presença de Maria Eduarda no forró	1		1	
O incêndio da casa, os furtos e as acusações	3		2	1
O motivo de o companheiro de D. Arminda ter batido em Vitor	1		1	
O conflito e as brigas entre Rui e a família de Arminda	3	2		1
O comportamento agressivo de Arminda	2		2	

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Quadro 09 – Ocorrência tópico/entrevista (continuação)

Tópico tratado na entrevista	Número de vezes em que o tópico aparece nas interações	Tópico iniciado por		
		Sônia	Rui	Arminda
O roubo do celular e a defesa contra a agressão sofrida por Arminda	1		1	
O emprego de Rui	1	1		
O comportamento violento de Rui	5	2		3
As ocorrências realizadas contra Rui	1	1		
A carta escrita pela filha do casal.	2	1		1
As idas e vindas na relação do casal	2	2		
A família de Rui.	1			1
O envolvimento constante da polícia na vida “familiar”	2			2
Acertos para o próximo encontro	5	5		
TOTAL	63	40	12	11

Fonte: elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

No Quadro 09, podemos constatar que, diante das 63 ocorrências dos tópicos tratados na interação, elas se distribuem por participante da seguinte forma: por quarenta vezes foi Sônia, a mediadora, do caso quem iniciou a discussão a respeito de um tópico específico; Rui iniciou tópicos por 12 vezes em sua entrevista com a mediadora; e Arminda iniciou 11 tópicos discursivos.

Essas ocorrências nos oferecem subsídios para podermos questionar o caráter de assimetria dos tópicos discursivos dessa atividade de fala. Na mediação, diferente de contextos da vida cotidiana, em que a alocação e permanência dos turnos de fala são livres, assim como a possibilidade indiscriminada de iniciar um dado assunto, a mediadora – em tese – é quem detém o poder institucional, passando a ter determinadas tarefas na interação, conforme os achados de Silveira (2000) e Passuello e Ostermann (2007). Cabe à representante da instituição o direcionamento do que se entende por relevante no evento comunicativo. Desse modo, percebemos que, a organização da agenda tópica da atividade é, então, responsabilidade do profissional comprometido com a progressão tópica da atividade, em função do seu compromisso institucional de identificar pontos de conflito.

Quanto aos tópicos que tratam da tarefa da mediação, ou seja, que explicam os procedimentos da entrevista e os objetivos da atividade, todos eles foram iniciados por Sônia, nas duas entrevistas existentes no caso em estudo, ratificando o

fato de ser a mediadora a conhecedora daquele saber-fazer, o que demonstra, tal como pontuado por Sarangi (2010), que a expertise profissional engloba os conhecimentos sobre a organização das interações.

Foram cinco vezes em que os tópicos “Explicação acerca dos encontros e da mediação” “Acertos para o próximo encontro” apareceram. Dos quarenta tópicos iniciados pela mediadora, dez referem-se à organização e objetivos do encontro, demonstrando a preocupação da mediadora em deixar claro para os participantes as regras daquela interação, bem como o cuidado em organizar os eventos futuros, o que ratifica o seu poder institucional.

É necessário destacar, também, que o número de tópicos iniciados por Rui e por Arminda é bem semelhante, o que nos permite discutir a tentativa de a mediadora de manter a igualdade entre as partes, conforme estipulado nos manuais de Direito. Quanto ao conteúdo desses tópicos, o requerente do processo, Rui, trouxe duas vezes à interação tópicos que abordavam o comportamento agressivo de sua ex-mulher, aqueles referentes ao incêndio da casa em que eles moraram juntos e, ainda, os tópicos voltados para a questão da visita dos filhos. Arminda, por sua vez, deu ênfase às questões da intervenção policial na vida do casal (02 ocorrências), às supostas agressões sofridas devido ao comportamento violento de Rui (03 ocorrências). Notamos, com essas escolhas dos participantes, que a construção de *selves* negativos do outro participante é um recurso utilizado por eles para o fortalecimento de seus *selves* positivos, como tentativa de dar credibilidade as versões narradas a respeito de pontos do processo.

Conforme já apresentado, os objetivos deste trabalho passam pelo mapeamento das fases da entrevista de pré-mediação e, para nos auxiliar nesse sentido, elaboramos o Quadro 10, a seguir, em que apresentamos numericamente a distribuição dos tópicos por fases encontradas nas duas entrevistas analisadas. A análise tópica favorece-nos nesta empreitada, visto que, por meio deste tipo de análise conseguimos construir um mapa do encontro comunicativo, observando o desenho das fases nesse conjunto. Vejamos as observações possíveis a partir da construção do Quadro 10.

Quadro 10 – Tópico por fase (continua)

TÓPICO TRATADO NA ENTREVISTA	FASES DAS ENTREVISTAS DE MEDIAÇÃO				
	Esclarecendo as regras do jogo	Conhecendo os participantes	Historiando o conflito	Entendendo o processo	Combinando a Próxima Etapa
Explicação acerca dos encontros e da mediação	Cinco (05) sequências				
O relacionamento de Rui e Arminda		Duas (02) sequências			
A casa em que Rui e Arminda residiam e os direitos sobre o imóvel		Duas (02) sequências	Uma (01) sequência		
A relação dos filhos de Rui e Arminda com a nova companheira de Sr. Rui		Uma (01) sequência	Uma (01) sequência		
O cuidado dos pais com os filhos		Uma (01) sequência	Uma (01) sequência		
O processo de pedido de guarda			Uma (01) sequência	Duas (02) sequências	
A pensão alimentícia			Duas (02) sequências		
O novo relacionamento de Arminda			Três (03) sequências		
As visitas dos pais aos filhos			Duas (02) sequências	Duas (02) sequências	
A distância entre as casas do pai e da mãe e as visitas aos filhos			Duas (02) sequências		
O comportamento da filha diante das ameaças feitas contra seu pai			Uma (01) sequência		
A relação de Arminda e sua mãe		Uma (01) sequência	Uma (01) sequência		
O trabalho de Arminda		Uma (01) sequência	Uma (01) sequência		
A presença de Maria Eduarda no forró			Uma (01) sequência		
O incêndio da casa, os furtos e as acusações			Três (03) sequências		
O motivo de o companheiro de D. Arminda ter batido em Vitor			Uma (01) sequência		
O conflito e as brigas entre Rui e a família de Arminda		Uma (01) sequência	Duas (02) sequências		
O comportamento agressivo de Arminda			Duas (02) sequências		
O roubo do celular e a defesa contra a agressão sofrida por Arminda			Uma (01) sequência		
O emprego de Rui			Uma (01) sequência		
O comportamento violento de Rui		Uma (01) sequência	Quatro (04) sequências		
As ocorrências realizadas contra Rui			Uma (01) sequência		
A carta escrita pela filha do casal.			Uma (01) sequência	Uma (01) sequência	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Quadro 10 – Tópico por fase (continuação)

TÓPICO TRATADO NA ENTREVISTA	FASES DAS ENTREVISTAS DE MEDIAÇÃO				
	Esclarecendo as regras do jogo	Conhecendo os participantes	Historiando o conflito	Entendendo o processo	Combinando a Próxima Etapa
As idas e vindas na relação do casal		Duas (02) sequências			
A família de Rui.			Uma (01) sequência		
O envolvimento constante da polícia na vida "familiar"			Duas (02) sequências		
Acertos para o próximo encontro					Cinco (05) sequências
TOTAL DE TÓPICOS POR FASE	05	12	36	05	05

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Das cinco fases encontradas e expostas no Quadro 10, na primeira fase (Esclarecendo as regras do jogo) e na última (Combinando a Próxima etapa), foram encontradas apenas cinco sequências conversacionais tratando de dois tópicos distintos. Na fase "Esclarecendo as Regras do Jogo", como possível de deduzir, houve cinco ocorrências do tópico referente à explicação acerca dos encontros e da mediação. Na fase "Combinando a Próxima Etapa", por sua vez, também encontramos apenas o tópico que se refere aos acertos para o próximo encontro, distribuídos em cinco sequências conversacionais. Dessa observação quantitativa, pode-se apreender que as fases que, regra geral, iniciam e encerram as entrevistas são fases voltadas para a atividade em si e, conforme visto no Quadro 05, é a mediadora quem inicia os tópicos relacionados ao fazer do evento comunicativo em questão.

Na fase "Conhecendo os Participantes", foram tratados nove tópicos distintos, sendo que os temas "o relacionamento de Rui e Arminda", "a casa em que Rui e Arminda residiam e os direitos sobre os imóveis" e "as idas e vindas na relação do casal" apareceram em duas sequências, cada, totalizando 12 ocorrências na referida fase.

A fase "Historiando o Conflito" merece especial atenção nesta análise. É nela onde encontramos o maior número de ocorrências tópico/fase nas interações analisadas. Na análise dos excertos dessa fase, discute-se que a fase em questão representa o cerne da interação, dentre outros motivos, por ser o espaço no qual os participantes podem desenvolver suas narrativas a respeito dos pontos de conflito. O

panorama oferecido pelo Quadro 10 reforça o que os dados qualitativos e as questões desta pesquisa vislumbravam antes do esforço de quantificação. A fase “Historiando o Conflito” é composta por 36 sequências e, diferente da primeira e da últimas fases encontradas, Rui e Arminda têm intensa participação na escolha do tema a ser desenvolvido nas sequências dessa fase.

Para demonstrar a equidade na participação de Sônia, Rui e Arminda no que tange ao início dos tópicos na fase em estudo, elaboramos o Quadro 11, com base no exposto nos Quadros 09 e 10.

Quadro 11 – Historiando o conflito quantitativamente (continua)

Tópico tratado na fase	Historiando o conflito	Tópico iniciado por Sônia	Tópico iniciado por Rui	Tópico iniciado por Arminda
A casa em que Rui e Arminda residiam e os direitos sobre o imóvel	Uma (01) sequência	X		
A relação dos filhos de Rui e Arminda com a nova companheira de Sr. Rui	Uma (01) sequência			X
O cuidado dos pais com os filhos	Uma (01) sequência	X		
O processo de pedido de guarda	Uma (01) sequência			X
A pensão alimentícia	Duas (02) sequências	X		
O novo relacionamento de Arminda	Três (03) sequências	X	X	
As visitas dos pais aos filhos	Duas (02) sequências	X	X	
A distância entre as casas do pai e da mãe e as visitas aos filhos	Duas (02) sequências	X	X	
O comportamento da filha diante das ameaças feitas contra seu pai	Uma (01) sequência		X	
A relação de Arminda e sua mãe	Uma (01) sequência	X		
O trabalho de Arminda	Uma (01) sequência	X		
A presença de Maria Eduarda no forró	Uma (01) sequência		X	
O incêndio da casa, os furtos e as acusações	Três (03) sequências		X	X
O motivo de o companheiro de D. Arminda ter batido em Vitor	Uma (01) sequência		X	
O conflito e as brigas entre Rui e a família de Arminda	Duas (02) sequências	X		X

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Quadro 11 – Historiando o conflito quantitativamente (continuação)

Tópico tratado na fase	Historiando o conflito	Tópico iniciado por Sônia	Tópico iniciado por Rui	Tópico iniciado por Arminda
O comportamento agressivo de Arminda	Duas (02) sequências		X	
O roubo do celular e a defesa contra a agressão sofrida por Arminda	Uma (01) sequência		X	
O emprego de Rui	Uma (01) sequência	X		
O comportamento violento de Rui	Quatro (04) sequências	X		X
As ocorrências realizadas contra Rui	Uma (01) sequência	X		
A carta escrita pela filha do casal	Uma (01) sequência			X
A família de Rui	Uma (01) sequência			X
O envolvimento constante da polícia na vida “familiar”	Duas (02) sequências			X

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pertencentes ao ICI.

Embora Sônia ainda seja a participante a dar início a sequências conversacionais por mais vezes nesta fase da interação, Rui e Arminda têm a oportunidade de apresentar suas demandas tópicas nas duas entrevistas analisadas com mais frequência do que em outras fases encontradas.

É importante destacar, ainda, os tópicos iniciados pelo requerente e pela requerida. Rui trouxe à interação temas relacionados ao novo relacionamento amoroso de Arminda, suas visitas a seus filhos, bem como a distância de sua residência para a casa das crianças, o sofrimento de sua filha diante das supostas ameaças sofridas por ele, a relação de Arminda e seus familiares, sobretudo, a relação de Arminda com sua mãe, a permissividade e o descuido de Arminda quanto aos locais frequentados pela filha do ex casal e a agressão sofrida por Vitor decorrente de uma discussão com o novo companheiro de Arminda. Percebe-se, pelos temas escolhidos pelo mediando, nessa fase em estudo, que Rui escolhe temas que privilegiam o ato de acusar a outra parte do processo.

Arminda inicia os seguintes tópicos: a maneira como a nova companheira de Rui lida com os filhos do ex-casal, as motivações de Rui quando deu entrada no processo de pedido de guarda, o fatídico incêndio na casa onde ela morava com os filhos, os desencontros e os desacertos financeiros entre Rui e a irmã de Arminda,

as agressões sofridas decorrentes da suposta violência doméstica, a participação da polícia na vida do então casal, a suposta carta escrita pela filha do ex casal em defesa do pai e a origem familiar da violência de Rui. Arminda, assim como Rui, enfatiza o comportamento do outro para justificar os conflitos entre eles.

A partir dessas versões narradas, Sônia, por vezes, investiga com um participante aquilo que foi construído pelo outro. A partir do exposto, podemos perceber a relevância dessa fase da interação para o fazer da mediação, visto que nela os participantes, mais do que respondendo questões elaboradas por Sônia, estão demonstrando o que para eles é relevante enquanto pai/mãe e homem/mulher, o que possibilita ao profissional de mediação ter a percepção do que deve ser debatido e o que deve ser evitado, para que seja possível se chegar ao acordo entre as partes ou, ao menos, fazer com que aquelas pessoas, que precisam conviver e criar seus filhos, possam ter um relacionamento mais harmonioso e maduro.

Após os quadros apresentados e o mapeamento numérico dos dados pertencentes ao nosso corpus, passamos para a análise qualitativa dos excertos escolhidos para representar as cinco fases encontradas nas duas entrevistas analisadas nesta pesquisa.

6.2 ANÁLISE QUALITATIVA

Nesta análise de cunho qualitativo, é nossa intenção compreender as características de cada fase e os dispositivos linguísticos e interacionais mobilizados pelos participantes na construção das fases das entrevistas de pré-mediação. Para tanto, apresentam-se a definição e as características das fases da entrevista de pré-mediação, bem como são analisados dois excertos, um de cada entrevista, escolhidos para a representação das fases.

6.2.1 Esclarecendo as Regras do Jogo

Tal como estipulado nos manuais prescritivos de mediação, a pré-mediação tem como uma de suas funções ser um espaço para que o mediador possa

esclarecer os participantes quanto ao objetivo da atividade em questão, além de pactuar as regras dos próximos encontros. Desse modo, a fase intitulada “esclarecendo as regras do jogo” é o momento da pré-mediação destinado para tal finalidade. Geralmente, essa fase está situada no início do encontro, embora reafirmações das regras e objetivos, assim como rearranjos nos pactos, possam ser encontrados em outros momentos da entrevista. Nessa fase, a mediadora faz uso do tipo de discurso explicativo, no qual definições, justificativas, formulações e reformulações são realizadas. Além disso, são evocados princípios da ordem jurídica que regem o tipo de interação em tela. O vocabulário jurídico é amplamente cotejado nessa etapa.

Nessa fase da entrevista é comum que a mediadora busque convencer os entrevistados de que a mediação é uma prática mais vantajosa do que as audiências de Instrução e Julgamento, visto que ela lhes permite maior autonomia nas decisões de suas próprias vidas e na vida de seus filhos.

Os excertos que se seguem retratam o momento de abertura da interação entre Sônia e Rui e entre Sônia e Arminda. Tratam-se dos primeiros encontros da mediadora com o requerente e com a requerida.

Excerto 1 – “o objetivo é possibilitar a comunicação” – EPM Sônia/Rui 0 min 1 s – 1 min 42 s, 2007.

01 Sônia então seu rui (.) é:: esse trabalho que a gente tá propondo,
 02 né, o trabalho que eu tinha comentado com o senhor, de
 03 fazer, uma primeira entrevista sozi:nhos com a se- dona
 04 arminda e com o senhor sozinhos e depois a gente faria
 05 <encontros> (.) com o objetivo de é- possibilitar a
 06 comunicação, a- a melhora da comunicação entre vocês dois
 07 que são pais de duas crianças e vão ter que se relacionar;
 08 (.)
 09 Sônia aí =
 10 Rui = verdade↓ =
 11 Sônia = vida a fora. =
 12 Rui = verdade↓
 13 (.)
 14 Sônia então eu posso gravar esse trabalho↑ =
 15 Rui = po:de. =
 16 Sônia = >então tá< .
 17 Rui sem pobrema. =
 18 Sônia = (eu) ontem tive com a dona arminda, então. né.
 19 (1.0)

A mediadora inicia, na linha 01, a sequência com o marcador conversacional “então”, utilizado, cotidianamente, para introduzir um novo tópico discursivo à conversa. Percebe-se que o modo como Sônia inicia o encontro é bem objetivo. Ela, por meio do referido marcador conversacional, informa ao mediando que irá introduzir um assunto. Em seguida, com o vocativo, “seu rui”, a mediadora seleciona Rui como participante ratificado (GOFFMAN [1979], 2002) do evento comunicativo, ou seja, aquele para quem Sônia direciona o seu discurso, para, então, definir a interação que ali se inicia.

Em seu turno de abertura do encontro, Sônia apresenta uma reformulação dos manuais jurídicos a respeito de um dos objetivos da mediação. Segundo o Manual de Mediação Judicial (AZEVEDO, 2009, p.55), é papel do mediador conduzir as partes a “um diálogo produtivo, superando barreiras de comunicação”, com o intuito de que possam encontrar a solução para as suas questões. Assim, Sônia, ao desempenhar o seu papel de mediadora, dá à interação o caráter de uma atividade profissional que apresenta regras, objetivos e papéis atribuídos aos participantes.

Na linha 01 “é:: esse trabalho que a gente tá propondo”, é válido destacar o uso do item lexical “propondo”. Com essa escolha, Sônia confere ao entrevistado a responsabilidade pela coautoria de tudo o que for construído e negociado na mediação, visto que se algo é proposto, há autonomia para aderir ou não a essa

proposta. Ainda nessa Unidade de Construção de Turno (UCT), Sônia utiliza o termo “a gente”, fazendo referência a si própria como representante da instituição Vara de Família, o que ratifica o caráter profissional do tipo de atividade em questão.

Nas linhas 03, 04 e 05, ainda no turno de abertura de Sônia, a mediadora explica de forma resumida como será construído o trabalho de mediação. Há, então, a definição do tipo de atividade entrevista de pré-mediação e a sua diferenciação em relação às sessões de mediação propriamente ditas: “eu tinha, comentado com o senhor, de fazer, uma primeira entrevista sozi:nhos com a se- dona arminda e o senhor com sozinhos e depois a gente faria <encontros>”.

Embora todas essas explicações realizadas por Sônia sejam de extrema importância para o andamento do encontro, é na parte final de seu turno que ela demonstra a relevância da mediação para o caso de pedido de guarda em análise. Além de apresentar um dos objetivos dessa proposta de trabalho, ela justifica a escolha dessa atividade como uma estratégia para facilitar o diálogo entre os pais dos menores envolvidos: “com o objetivo de é- possibilitar a comunicação, a- a melhora da comunicação entre vocês dois que são pais de duas crianças e vão ter que se relacionar” (linhas 04 a 07).

Com a pausa na linha 08, é possível perceber que Rui não manifestou oposição à fala da mediadora, o que pode ser confirmado com o turno do requerente na linha 10: “= verdade↓=”. Nesse momento da interação, Rui demonstra sua compreensão acerca da necessidade de manter um diálogo produtivo com a mãe de seus filhos. A fim de intensificar a importância do bom relacionamento entre os pais e justificar a escolha da mediação como estratégia para o tratamento do conflito, Sônia profere a UCT sintagmática “= vida a fora. =” (linha 11), que é recebida novamente com a avaliação positiva “= verdade↓” (linha 12) de Rui.

Após explicar em que consiste a interação e obter uma avaliação positiva do mediando quanto ao que foi esclarecido. Entendemos que a sequência, representante da fase denominada “Esclarecendo as Regras do Jogo” se encerra, portanto, na linha 12, com a avaliação de Rui. Nela, a mediadora sintetizou a proposta de trabalho e conseguiu o respaldo do requerente para dar andamento à atividade profissional da mediação. Destacamos, ainda, que a forma como essa sequência foi encerrada pelos participantes ratifica o lugar das avaliações como

estratégia para o encerramento de sequências, também, no contexto de Vara de Família (SANT'ANNA, 2011).

No que se refere à agenda profissional da mediação da fase “Esclarecendo as Regras do Jogo”, foi possível perceber a relevância das ações da mediadora para a compreensão da atividade entrevista pré-mediação e, mais do que isso, para o entendimento da mediação como uma possibilidade de restauração do conflito por meio do diálogo, o que exige comprometimento, responsabilidade e atenção conjunta aos objetivos da tarefa, por parte dos envolvidos no processo.

Considerando que um dos objetivos desta pesquisa é identificar os dispositivos linguísticos e interacionais mobilizados na construção das fases das entrevistas de pré-mediação, apresentamos, nesta parte da análise dos dados, observações mais detidas quanto às escolhas linguísticas da mediadora, bem como destacamos as estruturas linguísticas que se organizam dentro das sequências conversacionais em curso.

Na linha 01, momento em que Sônia dá início a sua definição acerca da atividade pré-mediação, observa-se a escolha da palavra “trabalho” como primeira definição da atividade. Trabalho é um substantivo masculino que agrega em sua significação esquemas semânticos relacionados à produtividade, responsabilidade, esforço e remuneração. Em termos sociológicos, o conceito de trabalho é relacionado ao esforço coletivo em prol de uma finalidade específica, provocando um efeito na natureza. Diante dessa acepção da palavra trabalho, podemos entender o convite da mediadora como uma proposta de engajamento à realização da atividade de pré-mediação e, de forma mais ampliada, como um convite para a agência de sua própria vida.

Ainda no primeiro turno fala da mediadora, faz-se relevante destacar as palavras escolhidas como estratégia de reformulação dos manuais jurídicos sobre mediação. Em seu turno, Sônia realiza uma tarefa dupla: ao mesmo tempo em que explica os objetivos da mediação (linhas 05 a 07) “objetivo de é- possibilitar a comunicação, a- a melhora da comunicação entre vocês dois que são pais de duas crianças e vão ter que se relacionar”, ela informa a dinâmica da atividade (linhas 02 a 05): “eu tinha comentado com o senhor, de fazer, uma primeira entrevista sozi:nhos com a se- dona Armanda e o senhor com- sozinhos e depois a gente faria <encontros>”.

Para tratar dos objetivos da mediação, destacamos as seguintes escolhas linguísticas de Sônia: “possibilitar a comunicação”, “melhora da comunicação”, “pais de duas crianças” “relacionar”. A mediadora inicia a sua explicação de forma mais genérica, de forma a quase parafrasear os manuais que tratam da mediação. Para ilustrar a preocupação da mediadora em ser fiel aos manuais, faz-se relevante apresentar a definição de Sales (2004). Para a autora, a mediação representa uma “autocomposição assistida”, processo em que há uma terceira parte responsável pela facilitação da comunicação entre as partes. Nessa elaboração dos propósitos de mediação, percebemos que a mediadora pauta-se no modelo tradicional de resolução de problemas, no qual o mediador, de forma assujeitada (GUBRIUM; HOLSTEIN, 2001), é alguém que oferece um espaço institucional, para que a conversa possa ocorrer de modo mais ordenado. Tal característica é, conforme Garcia (1991), um dos fatores que validam a mediação como uma forma alternativa de resolução de conflitos eficiente. Contudo, como modo de complementar a sua definição, enquadrando-a no contexto de Vara de Família, percebemos que a mediadora acrescenta um novo fator ao trabalho de mediação; ela evoca os papéis sociais de pai e mãe e a noção de responsabilidade parental, trazendo à tona o motivo daquela interação, ou seja, apontando o ponto principal do processo de Pedido de Guarda: o bem-estar dos incapazes. Espera-se socialmente que os pais estejam interessados no bem-estar de seus filhos, por essa razão, a mediadora orienta a sua fala de modo a ressaltar o fato de serem duas crianças e legitima que, na mediação em Vara de Família, esse é um aspecto a ser considerado.

O verbo relacionar (“são pais de duas crianças e vão ter que se relacionar”, linha 07), também utilizado para destacar os papéis de pai e mãe e o bem-estar das crianças, é, a nosso ver, muito importante para a atividade de pré-mediação na instância da Vara de Família. Na verdade, é o caráter relacional que diferencia este tipo de mediação dos demais que envolvem trocas comerciais, relações empregatícias, entre outros envolvimento menos permanentes. As relações familiares são o cerne da mediação em Vara de Família e, portanto, as ações do profissional responsável na transformação do conflito, por meio da facilitação da comunicação, precisam ir ao encontro desse objetivo maior.

Como foi dito anteriormente, a entrevista de pré-mediação é um tipo de atividade institucional, ou seja, possui regras, recorrências. Tal afirmação se sustenta pelo fato de ser a mediadora aquela quem anima a voz da instituição Vara de Família (GOFFMAN [1979], 2002) e quem dita quais são as etapas e as regras do tipo de atividade (LEVINSON, 1979; SARANGI, 2010). Diante disso, além de explicar a finalidade do trabalho de mediação para o participante, Sônia relata como o evento comunicativo será realizado. Ressaltam-se, neste momento, os tempos verbais do verbo “fazer” relacionados aos dois momentos da mediação. Para referir-se à atividade em curso, a mediadora utiliza o verbo no infinitivo (“eu tinha comentado com o senhor, de fazer, uma primeira entrevista”, linhas 02 e 03) e para se referir aos encontros de mediação, fase em que é necessário o aval de ambos os participantes, é utilizado o verbo no futuro do pretérito (“e depois a gente faria <encontros>”, linhas 04 e 05), destacando o caráter de construção da proposta da mediação. Uma das tarefas da entrevista é, conforme os manuais, o assentimento a respeito do prosseguimento do trabalho. A utilização do verbo no futuro do pretérito é, portanto, relacionada à autonomia da vontade das partes, tal como a escolha do verbo propor, anteriormente destacada nesta análise.

Outra marca de institucionalidade (HERITAGE, 1997) da atividade entrevista de pré-mediação pode ser percebida pela assimetria dos turnos de fala. Nesta pequena sequência iniciada na linha 01 e finalizada na linha 12, percebemos que a mediadora é quem tem a predominância do piso conversacional. Como se trata de uma fase em que a tônica principal é a explicação, cabe à Sonia, representante da instituição, cumprir essa tarefa. O mediando construiu o espaço de apenas ratificar por meio de avaliações de concordância as explanações da mediadora, sem, por exemplo, tirar dúvidas ou fazer questionamentos a respeito da dinâmica proposta.

Nesse sentido, a mediadora cumpre com as tarefas pertinentes à fase “Esclarecendo as Regras do Jogo”, a saber: “dizer-em-tantas-palavras-o-que-estamos-fazendo”, ou o que vamos fazer (GARFINKEL; SACKS, 1970, p. 235). O que, neste caso, significa informar como é a dinâmica das entrevistas de pré-mediação e explicar quais são os seus objetivos.

A partir do turno da linha 18, “(eu) ontem tive com a dona arminda, então↓ né.” Sônia passa, então, para uma nova fase da entrevista de pré-mediação, que será descrita no tópico 4.2.

Passemos agora à análise do excerto da entrevista de pré-mediação realizada com Arminda, a requerida do processo.

Excerto 2 – “o objetivo desse trabalho conjunto é restabelecer ou melhorar a comunicação entre duas pessoas” – EPM Sônia/Arminda 0 min 23 s – 3 min 23 s, 2007.

01 Sônia = então ta (.) então dona Arminda (.) já liguei pro seu
 02 rui, <do mesmo jeito que liguei para a senhora liguei
 03 pro seu rui pra ficar mais rápido ao invés de mandar
 04 carta demora né, o correio também tava- (.) em gre:ve,
 05 e:: aí o seu rui eu adiantei com ele o assunto da
 06 possibilidade de nós fazermos entrevistas conjuntas, e
 07 aí ele acha- é: interessante isso né, <que- a senhora
 08 acha que seria possível fazer essas entrevistas juntas?
 09 Arminda = claro. =
 10 Sônia = a senhora não fica: incomoda:da?
 11 (1,0)
 12 Arminda ah por mim tudo bem.=
 13 Sônia = é.
 14 (1,0)
 15 Sônia apesar do processo em si já tá volumoso né. e nos
 16 causar: a impressão de que a coisa tá é- cabeluda, vamos
 17 dizer assim, o seu rui disse que não é bem assim (.)
 18 que vocês conve:rsam.
 19 Arminda não a gen- ele- ele no caso ele ia lá na fábrica faz
 20 escândalo, né a única conversa que a gente tem é assim
 21 (.) agora esses últimos dias que ele me ligou aí tô
 22 conversando normal, porque antes era só briga, briga,
 23 briga direto.
 24 Sônia então na verdade o pro- o processo reflete realmente (.)
 25 como estava?
 26 (1,0)
 27 Arminda é, como estava.=
 28 Sônia = né, é, mas agora a coisa melhorou um pouquinho?
 29 (0,5)
 30 Arminda agora ele liga, conversa, mas o- a gente não tem muita
 31 conversa não, é só- igual, às vezes, igual- foi essa
 32 semana ele me ligou aí eu perguntei ele porque ele não
 33 trouxe a gabi né, porque ela faltou aula na segunda-
 34 feira, aí ele falou assim “não porque ela não quis ir”,
 35 mas não foi, não foi isso que aconteceu, foi porque teve
 36 festa lá sábado, e domingo, o pessoal lá comentaram, tem
 37 alguns amigo meu lá, aí falou comigo que rolou a noite
 38 inteira.=
 39 Sônia = sei. =
 40 Arminda = então depois a gabi confirmou também isso, mas só::
 41 que a gente não conversa muito, eu e ele a gente não
 42 conversa muito (.) porque ele (por) muito tempo e- vinha
 43 me agredi:ndo, então tem as coisas dele lá na delegacia,
 44 que eu fui dar queixa, né (.) e sempre foi assim, ele
 45 muito agressivo, igual conversa com a senhora aqui e não
 46 parece ser a coisa que ele é. entendeu? =
 47 Sônia = pois é, por isso também é que é importante a senhora
 48 ta junto.
 49 Arminda =é, verdade. =

50 Sônia entendeu, a senhora é:: (.) >vai poder apontar algumas
 51 coisas, do- do mesmo jeito que ele.=
 52 Arminda = é, é mesmo.=
 53 Sônia = entendeu? (.) e o objetivo desse trabalho conjunto, é
 54 → reestabelecer ou melhorar, a comunicação entre duas
 55 pessoas que vão- °>vão ter que se comunicar<° (0.2) né,
 56 não precisam se dar- um casal que se separa e teve
 57 filhos, não precisa se- se: continuar se a- se ama:ndo,
 58 não é isso. né, mas:: quem tem filhos.=
 59 Arminda = é. =
 60 Sônia = em comum não tem jeito, vai ter que se encontrar.=
 61 Arminda = é verdade. =

O turno de fala que inaugura a sequência em análise se caracteriza pelo discurso explicativo, próprio da fase "Esclarecendo as Regras do Jogo". Da mesma forma em que inicia a sequência explicativa com Rui, a mediadora utiliza-se aqui também de um marcador conversacional utilizado para iniciar tópicos discursivos. Todavia, no turno inicial de Sônia, percebemos uma breve narrativa, em que as justificativas são construídas, do mesmo em que Sônia demonstra sua atenção para o princípio da imparcialidade do mediador. A mediadora esclarece que o estabelecido e oferecido para um é igualmente feito para o outro: "já liguei pro seu rui, do mesmo jeito que liguei para a senhora".

Em seguida, Sônia, entre as linhas 02 a 05, contrapõe a mediação, por meio de uma breve narrativa, à morosidade do sistema judiciário brasileiro, demonstrando-se disposta a agilizar os trâmites do encontro por meio da ligação telefônica, uma vez que os correios estavam em greve "liguei pro seu rui pra ficar mais rápido ao invés de mandar carta demora né, o correio também tava- (.) em greve,". Com esse movimento, a profissional também busca a confiança de Arminda pelo fato de se mostrar solidária aos interesses das partes em resolver suas questões o quanto antes.

Tal narrativa da mediadora é construída de modo que, a primeira ação no passado, evidenciada por Sônia, apresentasse, também, três justificativas sobre ela. Vejamos:

Linhas 01 a 04 "já liguei pro seu rui, <do mesmo jeito que liguei para a senhora liguei pro seu rui pra ficar mais rápido ao invés de mandar carta demora né, o correio também tava- (.) em greve,"

Ação: "liguei pro seu rui"

Justificativa 1: "do mesmo jeito que liguei para a senhora liguei pro seu rui"

Justificativa 2: "pra ficar mais rápido ao invés de mandar carta demora né"

Justificativa 3: "o correio também tava- (.) em greve,"

As justificativas realizadas por Sônia, a nosso ver, são construídas como forma de transparecer à medianda algum tipo de neutralidade ou imparcialidade. Ao apresentar os seus motivos para entrar em contato com a outra parte do processo, a mediadora protege sua *face* (GOFFMAN [1967], 2012) de profissional imparcial, face esta tão valorizada no discurso dos manuais tradicionais de mediação.

É somente após as devidas explicações que Sônia prossegue com a sua narrativa, cujo ponto central é relatar que o requerente do processo aceitou a proposta de trabalho de mediação (“eu adiantei com ele o assunto da possibilidade de nós fazermos entrevistas conjuntas, e aí ele acha- é: interessante isso né,”), linhas 06 e 07). De acordo com Goodwin e Goodwin (1987)²⁹, as avaliações são ações recorrentes no encerramento de sequências narrativas. Tal fenômeno pode ser percebido na finalização da narrativa de Sônia (linha 07) “ele acha- é: interessante isso né”. A mediadora realiza uma reformulação da fala de Rui, demonstrando o interesse do mediando na tarefa a ser desenvolvida nos próximos encontros. Logo após essa reformulação, ela faz uma pergunta checando especificamente a possibilidade de Arminda em participar das sessões de mediação “a senhora acha que seria possível fazer essas entrevistas juntas?” (linha 08).

Por meio desse movimento de negociação das regras do jogo, a mediadora ratifica o espaço da entrevista de pré-mediação como uma oportunidade para avaliar a disponibilidade e condições das partes em participar da mediação. A estratégia de Sônia de ter realizado a pergunta para Arminda após ter relatado a aceitação de Rui, leva a medianda a formular a sua aceitação por meio do advérbio “claro”, conferindo um valor de certeza a sua resposta.

Na linha 10, Sônia averigua de forma objetiva as condições psicológicas da medianda: “a senhora não fica: incomoda:da?”. Há, como composição da segunda parte do par Pergunta/Resposta, um turno formado por uma marca de hesitação “ah.” e uma avaliação de concordância, em que a medianda enfatiza o seu posicionamento: “por mim tudo bem” (linha 12).

Em seguida a essa resposta, temos um pedido de confirmação “= é.” (linha 13) da mediadora e uma pequena pausa na linha 14. Como Arminda não se utilizou

²⁹ Para um maior detalhamento acerca das práticas avaliativas no contexto de Mediação em Vara de Família, ver Sant’Anna (2011).

da a pausa como um espaço relevante para a tomada de turno, a mediadora realiza uma formulação em que contrasta o que está relatado no processo “apesar do processo () já tá volumoso né. e nos causar a impressão de que a coisa tá é- cabeluda, vamos dizer assim,” (linhas 15 e 16) com o que já havia sido conversado com a outra parte “o seu rui disse que não é bem assim (.) que vocês conve:rsam” (linhas 17 e 18). Esse movimento da mediadora funciona como uma estratégia para identificar se há possibilidade de conversa harmoniosa entre as partes, além de conhecer a agenda oculta do processo em estudo. Ou seja, se o que foi escrito pelos advogados no processo de pedido de guarda retrata a situação emocional do ex casal. Arminda compreende a fala de Sônia como um pedido de validação ou refutação da versão da outra parte, trazida à interação pela voz da mediadora. Assim, dá início a uma narrativa.

Torna-se necessário, neste momento, interromper a análise das ações da mediadora, para observarmos um fenômeno interessante no que se refere à organização das fases. Como foi dito anteriormente, entendemos as fases de um evento comunicativo como dinâmicas e recursivas. Isso quer dizer que em uma atividade profissional, assim como em qualquer outra atividade de linguagem, é possível mudar o enquadre da atividade em curso para atender a um objetivo comunicativo específico. A mediadora vinha até este ponto da interação fazendo explicações sobre a tarefa de mediação e pedindo o aval da medianda quanto à sua proposta de trabalho, o que, a nosso ver, constitui a fase “esclarecendo as regras do jogo”. No entanto, devido às perguntas realizadas nas linhas 07 e 08 (“a senhora acha que seria possível fazer essas entrevistas juntas?”), 10 “a senhora não fica: incomoda:da?” e da resposta de Arminda, na linha 12 (“por mim tudo bem”), Sônia interrompe seu discurso explicativo e seus pedidos de confirmação para investigar um ponto específico do processo, qual seja o relacionamento entre as partes. Com isso, ela se aproxima do tipo de discurso realizado na fase denominada “discutindo o processo”. Observa-se, ainda, uma série de mudanças na organização dos turnos e nas ações que vinham sendo desempenhadas até o momento.

Percebe-se, com essa estratégia da mediadora, sua aproximação com o tipo de mediação transformadora, na qual se intenta compreender os participantes e as suas situações com base naquilo o que eles têm a dizer e, não somente no que está escrito no processo. Essa ação da mediadora ancora-se no proposto por Clark e

Mishler (2001) para a consulta médica, quando os autores recomendam que o profissional esteja atento ao que é narrado pelos participantes a fim de, com base em suas histórias, o médico possa compreender melhor a sintomatologia do paciente. Em um fenômeno análogo, é o que está sendo realizado por Sônia, entre as linhas 19 e 52. Ela deixa que a medianda fale sobre o processo e sobre o seu relacionamento com Rui, mantendo-se atenta ao que está sendo dito e fomentando novas narrativas, tal como observa-se em suas intervenções, realizadas, respectivamente, por meio de uma formulação do tipo *gist*, (HERITAGE; WATSON, 1979, 1980) *i.e.*, aquela que destaca o ponto central do entendimento do falante “então na verdade o pro- o processo reflete realmente (.) como estava”, de um pedido de esclarecimento, no qual a mediadora tenta mudar o enquadre da narrativa de Arminda, por meio de sua avaliação positiva acerca da situação dos participantes “né, é, mas agora a coisa melhorou um pouquinho” e de uma UCT clausal, na qual incentiva a continuidade da narrativa “sei.”.

Após escutar os turnos narrativos de Arminda, a mediadora utiliza-se, então dessa narrativa como argumento para validar a importância da mediação e esclarecer os objetivos do trabalho “pois é, por isso também é que é importante a senhora ta junto.”, linha 47. Sônia consegue, por meio dessa estratégia, convencer Arminda, com argumentos oferecidos pela própria medianda, quanto à necessidade de realização da mediação, visto que, em resposta à avaliação de Sônia, nas linhas 50 e 51, ela profere outra avaliação positiva “é, verdade.” (linha 52). Em progressão ao tópico em discussão, Sônia, Nas linhas 53 e 54, a mediadora prossegue explicando o que acontece na mediação, enfatizando o caráter democrático da fala e a igualdade de direitos a que a mediação se propõe “a senhora é:: (.) >vai poder apontar algumas coisas, do- do mesmo jeito que ele.=”. Após a ação responsiva de demonstração de entendimento e concordância da medianda, Sônia, fazendo uso de seu papel de representante da instituição Vara de Família, formula, entre as linhas 53 a 58, sua definição de mediação considerando o contexto do processo de pedido de guarda em questão:

Excerto 2 – “o objetivo desse trabalho conjunto é restabelecer ou melhorar a comunicação entre duas pessoas” -

53 Sônia = entendeu? (.) e o objetivo desse trabalho conjunto, é
 54 → reestabelecer ou melhorar, a comunicação entre duas
 55 pessoas que vão- °>vão ter que se comunicar<° (0.2) né,
 56 não precisam se dar- um casal que se separa e teve filhos,
 57 não precisa se- se: continuar se a- se amando, não é
 58 isso. né, mas:: quem tem filhos.=
 59 Arminda = é. =
 60 Sônia = em comum não tem jeito, vai ter que se encontrar.=
 61 Arminda = é verdade. =

Desse modo, a mediadora consegue esclarecer e pactuar as regras da atividade profissional em questão, fazendo com que a requerida consiga perceber, através de exemplos retirados de sua própria narrativa, a relevância daquele tipo de trabalho. Além disso, evocando o papel social de mãe que preza pelo bem-estar de seus filhos, Sônia consegue a concordância de Arminda.

Por meio dos excertos analisados foi possível iniciar uma reflexão sobre a fase “esclarecendo as regras do jogo”. Percebemos que o discurso explicativo é predominante e que a menção a princípios jurídicos é recorrente na fala da mediadora.

A seguir, analisa-se a fase denominada “Conhecendo os participantes”.

6.2.2 Conhecendo os Participantes

Nesta fase da entrevista de pré-mediação, a mediadora faz um levantamento a respeito de informações específicas sobre os participantes. As perguntas realizadas nesta etapa se assemelham a questões iniciais de um questionário, no qual se pretende compreender o contexto social do respondente. As perguntas inerentes a essa fase do encontro pedem respostas pontuais, que não exigem muitas justificativas ou narrativas por parte de quem responde.

Considerando a localização da fase “Conhecendo os participantes” na atividade profissional entrevista de pré-mediação, é possível afirmar que ela se encontra após a fase de negociação das regras do encontro, no início da interação. No entanto, compreendendo que as fases de um encontro não têm localização sequencial fixa, podemos perceber pequenas sequências de perguntas e respostas, de teor semelhante ao descrito aqui, ao longo da atividade profissional.

É importante destacar que a mediadora tem acesso às mesmas informações solicitadas quando da leitura do processo, porém, ela as realiza com o intuito de checar os dados informados nos documentos utilizados como apoio para a compreensão do caso e, com isso, construir com os dados coletados dos participantes, o seu arcabouço sobre os entrevistados e sobre o caso.

Excerto 3 – “*Por quantos anos vocês foram companheiros?*” – EPM Sônia/Rui 0 min 41 s – 1 min 27 s, 2007.

01 Sônia é:: e a gente começou a conversar um pouco (0.2) a
 02 respe:ito:: a gente conversou a respeito da- da união de
 03 vocês da- do- do t[e::m]po né? de união.
 04 Rui [tá]
 05 (2.0)
 06 Sônia o senhor tem quantos anos seu rui?
 07 Rui = tô com trinta.
 08 (2.5)
 09 Sônia e- o senhor e a dona arminda são casados?
 10 Rui = não, fomo juntado.
 11 (1.5)
 12 Sônia vocês foram companheiros- são companheiros ainda? =
 13 Rui = não.=
 14 Sônia = >°não.°< =
 15 Rui = a gente se separou né. =
 16 Sônia = °hahã°
 17 (.)
 18 Sônia com quanto tempo que voc- <por quantos> anos vocês foram
 19 companheiros?
 20 Rui fica:mo quatorze anos.
 21 (4.0)
 22 Rui praticamente, que ficamo juntos. =
 23 Sônia = hahã (.) e tem quanto tempo que não há mais essa união
 24 entre vocês? =
 25 Rui = vai fazer três anos já.

Neste excerto, localizado no início da entrevista, a mediadora investiga questões pontuais, embora muito relevantes, sobre a vida dos participantes. Sônia inicia a entrevista indo ao ponto que desencadeou todas as demais questões tratadas nesse processo: a união do casal. Esse movimento retrospectivo é realizado a fim de que seja possível compreender o contexto onde os conflitos foram originados e, sobretudo, como cada um dos participantes constrói suas versões, assim como suas identidades.

Para dar início à entrevista, a mediadora se utiliza de um recurso interessante. Ela introduz à sequência um tópico discursivo que precisa de uma maior investigação “a gente conversou a respeito da- da união de vocês da-

do- dot[e::m]po né? de união” (linhas 02 e 03). Em resposta a esse esclarecimento inicial da mediadora, Rui profere, em seu turno de fala, a UCT clausal “tá” de modo a demonstrar que compreendeu as informações fornecidas pela profissional, bem como ratificou a mudança de enquadre proposta pela mediadora com a introdução de um novo tópico discursivo. Além disso, por meio de sua validação, demonstra o reconhecimento de que cabe à profissional representante da instituição Vara de Família escolher os tópicos passíveis de investigação.

A estratégia de Sônia para a condução deste momento da entrevista assemelha-se à proposta em interrogatórios policiais (PINTO, 2015), mais especificamente, no momento em que o profissional faz a conferência das informações sobre o perfil do interrogado. Em consultas médicas, podemos, também, localizar esse formato de perguntas quando o médico busca informações sobre o histórico do paciente. Desse modo, pares adjacentes de Perguntas e Respostas do tipo “você é fumante?”/Sim-Não organizam essa fase. No caso específico da mediação, percebe-se que é interesse de Sônia adquirir informações sobre os participantes, mas dando ênfase aos tópicos que se referem aos pontos de conflito entre os mediandos.

Desse modo, a sequência de perguntas e respostas é, no excerto em análise, tacitamente elaborada em dois blocos. O primeiro bloco é constituído apenas pela pergunta e pela resposta referente à idade do participante “o senhor tem quantos anos seu rui ↑ =” “= tô com trinta↓” (linhas 06 e 07). E após esse primeiro bloco, Sônia dá início ao segundo bloco de perguntas e respostas cujo tópico é o relacionamento do casal “e- o senhor e a dona Arminda são casados? =” “não fomos juntados” (linhas 09 e 10). No primeiro bloco, a pergunta é direcionada especificamente ao mediando e pouco subjetiva, podendo, por exemplo, ser confirmada em um documento. As perguntas do segundo bloco, embora igualmente fechadas, ou seja, com pouca margem para respostas longas, tal como narrativas, são interpretativas e se referem a aspectos da vida dos dois participantes envolvidos no processo de pedido de guarda, podendo oferecer respostas que demonstrem o ponto de vista dos participantes quanto ao término de suas relações.

As sucessivas idas e vindas no relacionamento de Rui e Arminda é um ponto amplamente debatido nas entrevistas e sessões de mediação. Por essa razão, as

perguntas da mediadora quanto ao envolvimento do casal justificam-se, visto que, em casos da Vara de Família, questões sentimentais e afetivas precisam ser mapeadas e discutidas nas entrevistas. É importante ressaltar, portanto, a pergunta e seus desdobramentos responsivos “você^s foram companheiros- são companheiros ainda?” (linha 12), na qual Rui responde com a UCT lexical “= não↓ =” (linha 13). A resposta do mediando é repetida por Sônia e compreendida interacionalmente como um pedido de confirmação, visto que, na linha 15, Rui responde por meio de uma UCT clausal “= a gente se separou né. =”. Faz-se necessário destacar também as linhas 24, 25 e 26 desse excerto, para demonstrar como o assunto relacionamento do casal se mostra relevante para a mediadora. Ela, na linha 24, “hahã (.) e tem quanto tempo que não há mais essa união entre você^s?” pede um esclarecimento a respeito de tempo de separação. Percebe-se que se trata de uma dúvida pontual da mediadora devido ao modo como ela formulou seu questionamento. Sônia está, tal como característico da fase “conhecendo os participantes”, construindo o seu arcabouço sobre Rui, Arminda e suas histórias.

No que se refere à assimetria do papel de representante da instituição Vara de Família, observamos que, neste excerto, Sônia desempenhou o papel discursivo de quem pergunta, sem que houvesse nenhuma recusa na identificação desse papel por parte do entrevistado. Além disso, foi possível perceber o trabalho de progressão tópica, elaborado por meio dos pares adjacentes de Pergunta e Resposta, no qual o gerenciamento e, conseqüente, expansão dos tópicos discursivos é de responsabilidade da mediadora. Vejamos o processo descrito no quadro, a seguir:

Quadro 12– Progressão tópica na fase Conhecendo os Participantes

Linhas 01 a 03: “a gente conversou a respeito da- da <u>união</u> de vocês”	Introdução do Tópico União de Rui e Arminda
Linha 06: “o senhor tem quantos anos seu rui?”	Relevância da união para o tempo de vida de Rui
Linha 09: “e- o senhor e a dona arminda são casados?”	O status da união
Linha 12: “vocês foram companheiros- são companheiros ainda?”	Permanência na união
Linhas 18 e 19: “com quanto tempo que voc- <por quantos> anos vocês foram companheiros?”	Tempo de união
Linhas 23 e 24: “e tem quanto tempo que não há mais essa união entre vocês?”	Tempo de separação - relevância da união para o tempo de vida de Rui e Arminda

Por meio da sequência de pares adjacentes do tipo Pergunta e Resposta, é possível construir um panorama acerca da versão de Rui sobre o seu relacionamento com Arminda. Ressalta-se, nessa versão do mediando, o status conferido por ele ao relacionamento que durou quatorze anos. Em resposta à pergunta de Sônia, na linha 09, Rui enquadra o seu relacionamento sem o estabelecimento do vínculo formal do casamento (“não, fomo juntado.”). Entretanto, Sônia, na linha 12, ao mesmo tempo em que amplia a investigação sobre o tema, reformula e, conseqüentemente, reenquadra o status dado à união que representa metade do tempo de vida de Rui e Arminda. O termo “companheiros” está relacionado ao tempo de duração da união e à relevância dessa união para os dois participantes, pois se trata de um adjetivo cuja atribuição relaciona-se à cumplicidade, parceria e compartilhamento de experiências.

Passemos à análise do excerto reproduzido da entrevista entre Sônia e Arminda.

Excerto 4 – “A senhora tem visto o Matheus?” – EPM Sônia/Arminda 19 min 49 s – 21 min 18 s, 2007.

01 Sônia mas, a senhora, ainda trabalha na fábrica? =
 02 Arminda = trabalho. =
 03 Sônia = qual fábrica que é? =
 04 Arminda = é na (plastrio). =
 05 Sônia que que- e essa fábrica é de que? =
 06 Arminda = é uma fabrica de prástico, daquelas alça de:: colocar
 07 em galão, de: óleo, aí tem aqueles bico também (.) lá
 08 faz tampa de nescau, faz um montão de coisa lá. =
 09 Sônia = “entendi”, e é aonde é essa fábrica? =
 10 Arminda = é ali na quadra cecília, ali no (biratelo) mesmo.
 11 Sônia = sei.
 12 (5.0)
 13 Sônia e hoje, dona arminda, o filho da senho:ra- quem cuida do
 14 filho da senhora pra senhora trabalhar? =
 15 Arminda = a minha mãe, que fica com eles, mas só que o matheus
 16 tá com o pai, né. =
 17 Sônia = ah, então ta, ela, então a sua mãe que cuida da ana
 18 gabriela:? =
 19 Arminda = da ana gabriela.
 20 (0.2)
 21 Arminda que: ta: até acabar de resolver estes processos,aí ().=
 22 Sônia = han.
 23 (1.5)
 24 Sônia matheus, que chama o menino.=
 25 Arminda = é, matheus.
 26 (0.8)
 27 Sônia a senhora tem visto o matheus:? =
 28 Arminda = tenho (.) eu vou buscar ele no sábado, aí eu levo no
 29 domingo. =
 30 Sônia = todo sábado? =
 31 Arminda = não, de quinze em quinze dias, igual ele faz com a
 32 gabi, é um sábado meu, e um sábado dele. =
 33 Sônia = ahã,
 34 (1.0)
 35 Sônia um sábado, de cada um. =
 36 Arminda = uhum. =
 37 Sônia = mas, quando o matheus está com a senhora. a gabriela
 38 também ta? =
 39 Arminda = ta, aí quando a gabi vai para lá, aí o matheus fica
 40 lá. =
 41 Sônia = entendi, que ai eles ficam brincan:do, =
 42 = é. =
 43 Sônia = e fazendo companhia um pro outro também.=
 44 Arminda = ahã. =
 45 Sônia isso é fundamental, os dois estarem juntos.

O excerto é iniciado com uma pergunta de Sônia a respeito do emprego da medianda. Há, portanto, nas linhas 01 a 11, uma sequência em que a mediadora procura conhecer a ocupação de Arminda e o local onde a requerida trabalha. É possível perceber que essa sequência é construída por meio de perguntas pontuais da mediadora (“a senhora, ainda trabalha na fábrica?”, “qual fábrica que é?”),

“essa fábrica é de que?”, “aonde é essa fábrica?”, linhas 01, 03, 05, 09) e respostas diretas da medianda (“trabalho”, “é na (plástico)”, “é uma fabrica de plástico”, linhas 02, 04, 06). Destaca-se que esse excerto, assim como o que representa essa fase da entrevista com Rui, pode ser dividido em dois blocos, sendo a sequência das linhas 01 a 11 entendidos como o primeiro bloco. Ou melhor, temos no excerto o desenvolvimento de dois tópicos que estão relacionados entre si. Entre as linhas 01 a 11, Sônia, utilizando-se de seu mandato institucional, levanta informações sobre o local de trabalho, a ocupação de Arminda e sua carga horária, para, posteriormente, relacionar as respostas oferecidas por Arminda, quanto às informações solicitadas, ao tópico que, a nosso ver, é o foco do excerto: a relação mãe e filho. A pausa, na linha 12, é, então, um indicador de encerramento tópico.

Após a pausa, Sônia inicia uma nova sequência, dando início ao novo bloco de perguntas referentes à relação da mãe com os seus filhos, com ênfase no cuidado necessário com as crianças. Embora seja um ponto pertinente a aspectos do processo, uma vez que se trata de um caso de pedido de guarda, a mediadora conduz essa fase da entrevista de modo a conhecer a perspectiva do entrevistado sobre o tópico que está sendo discutido, sem contrastar a versão de Arminda ao texto processual.

No excerto em análise, podemos perceber que Sônia faz perguntas a fim de conhecer a mãe de Matheus e de Ana Gabriela. As perguntas realizadas entre as linhas 13 e 36 são formuladas de modo a solicitar da medianda respostas que possibilitem a construção de um panorama sobre a mulher que precisa dividir suas atribuições entre os papéis de mãe e de profissional, ou seja, papéis cujos *status* são diferentes (“dona arminda, o filho da senhora- quem cuida do filho da senhora pra senhora trabalhar?” linhas 13 e 14). Percebemos, com isso, que Arminda é convidada a esclarecer se há conflito entre os múltiplos papéis desempenhados por ela (SARANGI, 2010). Trata-se de um processo de Pedido de Guarda, conforme exposto, e é legítima a função atribuída à mediadora de investigar a respeito da atenção que os pais dão aos seus filhos, assim como se eles encontram-se em segurança na ausência de sua mãe ou de seu pai. No entanto, ressalta-se, neste ponto da análise, a construção social, estabelecida culturalmente, sobre o papel da mulher. É pressuposto de nossa sociedade os conflitos entre os múltiplos papéis de mãe e profissional e, em um ambiente permeado de convenções

e regras sociais, a mulher precisa prestar contas de como consegue lidar com os seus diferentes papéis sociais.

Com base nas respostas de Arminda e nas descrições que vão sendo elaboradas no jogo das perguntas e respostas, a mediadora realiza novas perguntas para delimitar novos cenários, o que pode ser percebido na ampliação do tópico convivência familiar, na linha 37 “mas, quando o matheus está com a senhora a gabriela também ta?”. A busca por informações entre a relação mãe e filhos é agora substituída pela investigação sobre a relação entre irmãos. Da mesma forma que no excerto anterior, é possível que a mediadora, por meio de suas perguntas, realiza o trabalho de progressão tópica, o que, a nosso ver, está relacionado com a tarefa institucional de investigação do histórico dos participantes. Vejamos o desenvolvimento dos tópicos discursivos, por meio das perguntas da mediadora.

Quadro 13– Progressão tópica na fase Conhecendo os Participantes

Linha 01: mas, a senhora, ainda trabalha na fábrica? = Linha 03: qual fábrica que é? Linha 05: que que- e essa fábrica é de que? = Linha 09: °entendi°, e é aonde é essa fábrica? =	Construção de entendimento sobre o local de trabalho de Arminda
Linhas 13 e 14: e hoje, dona arminda, o filho da senhora- quem cuida do filho da senhora pra senhora trabalhar? =	Confronto dos papéis de mãe e profissional
Linhas 17 e 18: ah, então ta, ela, então a sua mãe que cuida da ana gabriela:?	Os cuidados com os filhos na ausência da mãe
Linha 27: a senhora tem visto o matheus:?	Construção do papel de mãe
Linha 30: todo sábado?	Construção do papel de mãe e o convívio familiar
Linha 35: um sábado, de cada um.	Construção do papel de mãe e o convívio familiar
Linhas 37 e 38: mas, quando o matheus está com a senhora. a gabriela também ta?	O convívio entre irmãos
Linha 41: entendi, que ai eles ficam brincan:do	O convívio entre irmãos
Linha 43: e fazendo companhia um pro outro também	O convívio entre irmãos

Percebemos que há um encadeamento tópico desenvolvido sequencialmente, demonstrando como a mediadora e a medianda elaboram conjuntamente os papéis de profissional, de mãe e os entraves que podem surgir no desempenhar dos dois papéis. Após essa construção, a mediadora investiga, ainda, o espaço dado por Arminda ao convívio com os filhos, assim como a relevância dada por ela à relação

entre os irmãos. Sabemos que a progressão tópica é elaborada em função dos pares adjacentes de pergunta (formulada pela mediadora) e resposta (oferecida pelo mediando). É partir do quadro interpretativo oferecido pela resposta do mediando que Sônia orienta o seu turno de fala para a sua nova formulação de pergunta. Todavia, por entendermos que é Sônia quem gerencia e conduz a introdução e ampliação tópica, demos ênfase às suas perguntas na fase em análise.

De acordo com o que exposto na caracterização da fase em análise, ela geralmente se encontra nos momentos iniciais da entrevista, logo após a pactuação das regras do tipo de atividade profissional. Tal propriedade ratifica a analogia possível de ser feita entre essa fase, que é organizada a partir do foco da mediadora em buscar elementos sobre os participantes da mediação e as relações estabelecidas entre eles; e o momento de apresentação das características dos personagens e cenários nas narrativas canônicas. As respostas oferecidas pelos entrevistados são, portanto, os instrumentos utilizados para a construção do arquétipo do caso.

No que se refere à estrutura dessa fase, foi possível observar que os papéis de perguntador e respondente são bem delimitados, com a realização de perguntas fechadas, *i.e.*, aquelas que demandam dos participantes respostas curtas e pontuais. Há, nas duas entrevistas analisadas, pausas significativas entre alguns pares adjacentes de pergunta e resposta, o que, a nosso ver, indica o planejamento da mediadora em relação ao que será perguntado, tendo em vista a construção de um quadro interpretativo acerca dos participantes protagonistas da mediação em Vara de Família. Além disso, após o espaço relevante para a alocação dos turnos de fala indicado pelas pausas, duas foram as ações realizadas pelos participantes:

a) uma nova pergunta da mediadora:

10 Arminda = é ali na quadra cecília, ali no (biratelo) mesmo.
 11 Sônia = sei.
 12 → (5.0)
 13 Sônia e hoje, dona arminda, o filho da senho:ra- quem cuida do
 14 filho da senhora pra senhora trabalhar? =

b) uma complementação na resposta do participante:

20 Rui fica:mo quatorze anos.
 21 → (4.0)
 22 Rui praticamente, que ficamo juntos. =

Tal organização ratifica a assimetria do papel discursivo de entrevistador em contextos institucionais, sobretudo, em uma fase cujo objetivo é a contextualização do caso e a construção dos perfis dos participantes.

Na próxima seção, apresentamos a fase “Historiando o Conflito”. Nela, observamos o engajamento dos participantes para a elaboração de suas versões acerca dos pontos de conflito.

6.2.3 Historiando os Conflitos

Conforme exposto anteriormente, a entrevista de pré-mediação é um espaço de fala desenvolvido para que os participantes possam fortalecer a relação com o mediador do caso e narrar as suas versões sobre a questão que os conduziu à mediação. Nesse sentido, cabe ao mediador elaborar estratégias para obter informações relevantes acerca do processo, bem como das questões emocionais que circundam a vida dos mediandos.

Dessa forma, a partir das perguntas introdutórias realizadas na fase anterior, o entrevistado, na fase “Historiando os Conflitos”, passa a se sentir mais confortável para falar de sua vida pessoal, apesar de todo o contexto institucional que rege a interação. A construção e a organização das fases da entrevista parecem ser uma estratégia da mediadora para consolidar a confiança do participante no processo de mediação. Com isso, após tratar de temas mais abrangentes, como nome, endereço, idade dos pais e das crianças, a entrevista caminha para tópicos relacionados às questões íntimas dos entrevistados.

Nessa fase, a mediadora faz uso do discurso terapêutico, acolhendo as emoções dos participantes, por meio de avaliações encorajadoras ou através de continuadores. A profissional estimula, por meio de perguntas e pedidos de explicação, a narrativa dos participantes, exercendo a escuta ativa dos eventos narrados. Considerando que as emoções vêm à tona nessa fase da entrevista, Sônia aproveita-se desse momento para obter a maior quantidade de informações a respeito de brigas entre o ex casal e, com isso, perceber o nível da relação entre eles, por meio das narrativas por eles construídas.

Além disso, a ausência do outro na interação implica a necessidade de checagem de informações, já que, considerando os sentimentos e interesses

envolvidos, é natural que as perspectivas sobre um mesmo acontecimento sejam diferentes. Nesse sentido, esta fase nos mostra como os participantes se posicionam diante dos conflitos, como se apresentam quanto às suas tarefas de mãe e pai, como formulam suas dores e suas necessidades de mudança.

Acredita-se nesta pesquisa que a narrativa é coconstruída pelos participantes do evento comunicativo e que, por isso, o mediador assume uma postura ativa no processo de elaboração e monitoramento das histórias das vidas mediandos. É válido ressaltar, ainda, que o contexto institucional, assim como as motivações que englobam a tarefa da mediação, a nosso ver, fazem com que as narrativas das partes funcionem como argumentos a fim de defenderem as suas faces positivas.

Acreditamos, portanto, que esse seja o momento central da entrevista pré-mediação devido à relevância da fase para a elaboração da agenda tópica das sessões de mediação.

Para exemplificarmos a fase “Historiando o Conflito”, apresentamos dois excertos. O primeiro, retirado da entrevista realizada com Rui, e o segundo, da realizada com Arminda. No excerto 5, primeiro a ser analisado, são destacados dois tópicos discursivos: o imóvel e o fato de o pai tomar conta sozinho dos filhos. Esses dois tópicos geram perguntas da mediadora, que, por sua vez, motivam narrativas do requerente.

Excerto 5 – “Me explica isso” – EPM Sônia/Rui 4 min 37 s – 6 min 19 s, 2007

01 Sônia e o que é que foi feito então:o, desse imóvel?
 02 (1.0)
 03 Rui do:: do dela, do que a gente vivia junto? =
 04 Sônia = hum hum. =
 05 Rui = tá lá (.) tá lá, hoje eu to- =
 06 Sônia = sem alugar?. =
 07 Rui = é: hoje eu tô arrumando ele, e eu fico, também final de
 08 semana, igual eu fico lá, meus filho, esse final de
 09 semana minha filha veio, ficamo lá (.) porque eu até::
 10 comprei outras coisas coloquei lá, porque:: não deu certo
 11 porque ela brigava muito comigo, não- não dava certo
 12 mais, ela: esse período as crianças sempre ficaram foi
 13 comigo (.) desde pequenininho onde que eu ia, prá
 14 qualquer lugar que eu fosse meus filhos sempre ficavam
 15 comigo.
 16 (.)
 16 Rui e ai: não deu certo mais (.) <ela chegava no portão, já
 17 chegava brigando.
 18 (1.0)
 19 Rui [ela brigava muito]
 20 Sônia [mas me explica] isso (.) porque que o senhor- o senhor
 21 tá dizendo que <tomava conta dos meninos>. =
 22 Rui = é
 23 Sônia e
 24 (.)
 25 Sônia e ela não tomava? =
 26 Rui = é (.) ela:: =
 25 Sônia e ela não tomava? =
 26 Rui = é (.) ela:: =
 27 Sônia = ou vocês tomavam os dois juntos e em determinados
 28 momentos ela pedi:a pro senhor cuidar [mais] de:les e:.
 29 Rui [não] ela saía
 30 mu:ito, ela saía mu:ito (.) antes dela trabalhar ela já
 31 saía; muito (.) e as crianças já ficavam comigo porque
 32 ela ia prá casa da mãe dela. tinha vez dela ficava um
 33 dia, dois dias sem voltar, as crianças sempre ficavam
 34 comigo. até quando ela voltava (.) tinha outras vezes que
 35 ela levava as crianças com ela, as crianças vai e ficava
 36 sexta, sábado e domingo, voltava só na segunda (.) as
 37 crianças talvez, faltava colégio na segunda-feira, várias
 38 vezes aconteceu não foi uma vez só, aconteceu. (.)
 39 também.
 39 (0.3)

Antes da realização da pergunta que entendemos dar início à sequência representante da fase “Historiando o Conflito” (“e o que é que foi feito então:o,desse imóvel?”), a mediadora vinha realizando a construção do perfil de Rui, bem como buscava compreender questões pontuais acerca do tempo de relacionamento, e da proximidade emocional e geográfica entre o requerente e a requerida. O imóvel no qual o ex-casal morava é um dos pontos de divergência entre os participantes. Esse tema foi bastante problematizado na entrevista com Arminda,

bem como retomado nas sessões de mediação. Diante disso, quando tem a oportunidade de abordar essa questão, Sônia destaca a problemática do imóvel a fim de dar a Rui a oportunidade de contar a sua versão. Percebe-se pela forma como Sônia formula seu questionamento sua tentativa em compreender esse tema que é um ponto de conflito. A expressão conclusiva “entã:o” e o dêitico discursivo “desse” confirmam que Sônia está retomando o assunto.

No entanto, essa retomada não fica clara para Rui e, após o pedido de explicação da mediadora e da pequena pausa na linha 02, Rui inicia reparo, procurando especificar qual imóvel a mediadora se referia “do:: do dela, do que a gente vivia junto?”. Notamos que Rui inicia a sua resposta reconhecendo ser a requerida a proprietária do imóvel, mas, em seguida, reformula sua própria fala modificando a ideia de posse do imóvel, pelo caráter de vida compartilhada na residência. Após o continuador “hum hum.” de Sônia na linha 04, o requerente, em sua resposta, não apresenta informações precisas a respeito do imóvel e tenta iniciar uma narrativa “tá lá (.) tá lá, hoje eu to-”. Diante da resposta evasiva de Rui, na linha 05, a pergunta de Sônia é bem específica a respeito da situação do imóvel: “sem alugar?”. Em seu turno responsivo, o requerente confirma que a casa não está alugada e retoma o seu esforço de narrativa, iniciado em seu turno anterior. “é:, hoje eu tô arrumando ele,” (linha 07).

Entre as linhas 01 a 06, há um movimento que merece destaque no que se refere ao término de uma fase e o início da outra. A fase “Conhecendo os participantes” estava em curso quando surge na conversa algo que, para a mediadora, deve ser narrado pelo outro. Sônia monitora o que vem sendo construído por Rui e evidencia o que considera relevante para o entendimento do conflito. Vejamos um trecho da sequência exatamente anterior à que inicia a fase em estudo:

EPM Sônia/Rui 4 min 13 s – 4 min 37 s, 2007

01 Rui =é: (.) do lado, o mesmo- no mesmo quintal. =
 02 Sônia = hãhã. =
 03 Rui = é mesmo quintal. =
 04 Sônia = é: é próximo a onde vocês moravam? o senhor e a dona arminda?
 05 Rui é: é::, [dá dois quilômetros].
 06 Sônia [é: eugenio costa] também? =
 07 Rui = é, é eugenio costa, mas lá aonde que eu tô morando é zé vinte, zé
 08 ele vinte. =
 09 Sônia = sei.
 10 Rui e a eugenio costa é:[(...)].
 11 Sônia [pró]ximo é.
 12 Rui = é próximo.
 13 (0.5)
 14 Sônia e o que é que foi feito então:o, desse imóvel?

Os participantes construíam o entendimento sobre a proximidade entre as casas de Rui e Arminda, com sucessivas perguntas da mediadora, que buscam formar um quadro da situação em estudo por ela. A mediadora, por meio de suas perguntas, pede referências para a construção desse quadro. Em certo momento da interação, quando as referências de localização são construídas, ela modifica o estilo de sua pergunta, ou melhor, o enquadre que, até então, era o de checagem de entendimento “é: é próximo a onde vocês moravam? o senhor e a dona arminda?”, passa a ser o de pedido de explicação “e o que é que foi feito então:o, desse imóvel?”, o que favorece a narrativa do mediando, visto que, enquanto as perguntas de checagem de entendimento, geralmente, pedem perguntas do tipo sim ou não, as de pedido de explicação pedem formulações mais complexas. Essa mudança de enquadre é analisada aqui como uma pista de contextualização para tratarmos das mudanças de fase na atividade profissional entrevista de pré-mediação.

A pré-mediação é uma atividade de fala institucional e, como tal, à representante da instituição é conferida a autoridade de decidir como a interação deve ser conduzida. Tal autoridade é legitimada, neste caso em estudo, pelo mediando, que não sobrepõe a sua fala à da profissional, bem como não se nega a responder aos questionamentos de Sônia. No entanto, retornando à questão que dá início a fase em estudo na entrevista de pré-mediação, realizada com Rui “e o que é que foi feito então:o, desse imóvel?”, observa-se que o entrevistado tenta fugir da pergunta da mediadora. A sequência intermediária, formada pela PPP checagem de entendimento “do:: do dela, do que a gente vivia junto? =” e a SPP confirmação de entendimento “hum hum.”, seguida da resposta evasiva de Rui “tá lá

(.) tá lá” e da necessidade de reformulação da mediadora demonstram a dificuldade que o mediando tem de falar objetivamente sobre o imóvel, o que reforça o fato de esse assunto ser um ponto de conflito entre as partes.

O turno narrativo que sucede a pergunta de Sônia, na linha 07, funciona, portanto, como a explicação de Rui quanto à situação do imóvel. Faz-se necessário informar, para uma melhor compreensão a respeito do conflito envolvendo o imóvel, que ele foi alvo de um incêndio, quando Arminda e os filhos nele moravam. A requerida sugere, em sua entrevista de pré-mediação, que Rui tenha algum tipo de responsabilidade por esse incêndio. Rui, entre as linhas 08a 10, evocando a sua identidade de homem habilidoso, pai afetivo e presente, afirma que não alugou a residência, pois está reformando-a, adquirindo novos objetos para a casa a fim de poder ficar com seus filhos. Percebe-se que a primeira parte da narrativa do mediando é composta, portanto, por um item lexical confirmativo “é:,” que responde diretamente à pergunta de Sônia, na linha 06, além de conter a sua justificativa para o fato de não ter alugado a casa.

Essa justificativa é realizada, inicialmente, por três UCT clausais com verbos no presente, reforçando, com isso, o constante uso do espaço “hoje eu tô arrumando ele, e eu fico, também final de semana, igual eu fico lá”. O fato de Rui ter escolhido o argumento do reparo do imóvel para iniciar a sua justificativa demonstra a orientação do mediando quanto aos aspectos da lei. Sabemos que, em uma união estável, no caso de Rui e Arminda, é levado em conta nas deliberações de divisão de bens e herança o que cada um investiu em um determinado bem quando daquela união. Rui está orientado para essas especificidades da lei, visto que destacou, na linha 03, a vida que levavam juntos na referida casa “do que a gente vivia junto?” e, nas linhas 09 e 10, o investimento que vem realizando “hoje eu tô arrumando ele” “comprei outras coisas”.

A partir da linha 08, Rui dá início às suas sequências narrativas. Na primeira sequência observa-se a estrutura mínima de uma narrativa, com duas elocuições no passado costuradas por uma juntura temporal (LABOV, 1972). Para exemplificar o uso do imóvel, o mediando conta sobre seu fim de semana com a filha “esse final de semana minha filha veio, ficamos lá”. É, portanto, possível recapitular um evento no passado e compreender o porquê dessa experiência estar sendo narrada. Diferente, por exemplo, das duas UCTs sentenciais na linha 09 (“comprei outras

coisas:”), compreendemos o motivo de ele fazer menção às compras, mas essas ações não são entendidas como um evento narrativo por não apresentar elementos suficientes que retome um momento e um acontecimento específico no passado.

A fase “Historiando o Conflito” é, a nosso ver, o momento da interação onde observamos uma mudança quanto à manutenção do piso conversacional. Nesta fase, a mediadora permite que o mediando formule suas questões, conte de forma mais livre os motivos que levaram os participantes a recorrer à justiça e, dessa forma, não interrompe o turno de Rui, mas também não realiza, neste excerto, por exemplo, alinhamento ao que está sendo contado.

Nesse sentido, na linha 11, o entrevistado inicia uma nova história, que não mais se relaciona ao imóvel. Rui conta à mediadora o que para ele seria o motivo do fim de seu relacionamento com Arminda. Há, neste momento da interação, um movimento bastante interessante. Na ausência da outra parte, o mediando constrói a sua versão, responsabilizando a parte ausente pelo fim do relacionamento. Além disso, Rui se apresenta na narrativa como um homem paciente por ter suportado as brigas de sua ex-companheira e, sobretudo, como um pai responsável e presente, ao passo que, segundo ele, Arminda não era uma mãe tão comprometida, pois delegava a ele os cuidados dos filhos: “não deu certo porque ela brigava muito comigo, não- não dava certo mais, ela: esse período as crianças sempre ficaram foi comigo (.) desde pequenininho onde que eu ia, prá qualquer lugar que eu fosse meus filhos sempre ficavam comigo” (linhas 10 a 14).

Após esse turno, na linha 15, há uma micropausa e, em seguida, Rui apresenta o desfecho de sua segunda sequência narrativa “e aí: não deu certo mais (.) <ela chegava no portão, já chegava brigando.” (linhas 16 e 17), reforçando a personalidade agressiva da requerida. Há mais uma pausa na linha 17 e, em seguida, uma breve sobreposição das falas do mediando e da mediadora. Rui repetia o desfecho de sua narrativa quando a mediadora faz a sua intervenção diante do que foi narrado.

Na linha 19, Sônia, após escutar tudo o que foi dito por Rui, seleciona como relevante o cuidado com os meninos. Após a formulação de um pedido de explicação (“mas me explica] isso”), iniciada por uma conjunção adversativa, a mediadora faz uma pergunta marcando a diferença entre o discurso de Rui e o evento em si. Ela, por meio de sua pergunta, demonstra o seu entendimento de que

a narrativa de Rui é uma versão, parcial e intencionada, dos acontecimentos que envolvem o casal e seus filhos “porque que o senhor- o senhor tá dizendo que <tomava conta dos meninos” (Linhas 20 e 21). Com isso, entendemos que a mediadora não se alinha à versão narrada por Rui, ela, em busca da garantia da igualdade de direito entre as partes e em função do compromisso com a veracidade dos fatos, formula sua questão destinada a Rui, solicitando dele mais elementos a respeito da acusação feita à Arminda, reformulada na linha 25: “e ela não tomava?”. Além disso, ao continuar a formulação de sua pergunta nas linhas subsequentes, a mediadora, ao passo em que pede explicação, assume a voz da instituição Vara de Família, com base em uma ideia contemporânea do dever com os filhos, para explicar a Rui que aquela instituição entende que é tarefa dele também tomar conta das crianças “ou vocês tomavam os dois juntos e em de[ter]minados momentos ela”, (linha 26) e “pedi:a pro senhor cuidar [mais] de:les e:” (linhas 27 e 28).

Sônia, na estrutura de participação da entrevista de pré-mediação, em que eventos envolvendo outras pessoas são narrados, evoca a sua identidade profissional de terceira parte para animar os interesses de Arminda, protegendo, de certa forma, a face positiva da requerida. Além disso, percebemos a legitimação do discurso em defesa da divisão de tarefas e responsabilidades compartilhadas entre homens e mulheres em relação aos seus filhos.

Após o pedido de explicação de Sônia, um novo movimento narrativo de Rui se inicia e, mais uma vez, o mediando profere acusações a outra parte do processo ao mesmo tempo em que se apresenta como um pai responsável “ela saía mu:ito, ela saía mu:ito (.) antes dela trabalhar ela já saía; muito (.) e as crianças já ficavam comigo porque ela ia prá casa da mãe dela.”, (linhas 29, 30 e 31). Percebemos que as construções narrativas de Rui voltam-se prioritariamente para o trabalho de face, tanto para a elaboração de uma face negativa de Arminda, por meio da definição do papel de mãe ausente, quanto para a construção de sua face positiva, a partir do papel de pai preocupado e zeloso.

O próximo excerto retrata um ponto da interação no qual Arminda narra para Sônia, de forma emocionada e com riqueza de detalhes, um acontecimento grave envolvendo o ex casal e seus filhos.

Como apresentado na descrição da fase em estudo, é nela que encontramos a narrativa como o tipo de discurso com maior predominância. A fase "Historiando o

Conflito" é composta, basicamente, por narrativas das partes e pedidos de explicação, continuadores e demais elementos linguísticos e paralinguísticos por parte da mediadora, a fim de que o mediando apresente mais informações a respeito do evento narrado.

Assumimos, nesta pesquisa, que, por meio de práticas narrativas, as pessoas constroem suas identidades, bem como as dos personagens de suas histórias. Torna-se necessário considerar, com isso, quem é o narrador, para quem ele dirige a sua narrativa e, sobretudo, em que espaço ele narra a sua versão de uma história, visto que as narrativas não são dissociadas de um posicionamento político, são, na verdade, legitimadoras de sentidos (MOITA LOPES, 2001). Dessa forma, ao nos depararmos com a narrativa de Arminda – na posição de requerida de um processo –, direcionada para a mediadora de uma Vara de Família, percebemos que emergem da fala da participante a construção de seu *self* positivo, abarcado pelos papéis de mãe preocupada e amorosa e mulher violentada e fragilizada.

Excerto 6 – “Explica melhor, dona Arminda” – EPM Sônia/Arminda 27 min 17 s – 30 min 21 s, 2007.

01 Arminda = com certeza ele vai negar tudo, porque até: ele- igual
 02 teve uma vez ele, teve uma vez lá em casa ele:: foi,
 03 botou- lá em casa na- tinha até um-, tinha o quarto, o
 04 corredor, aí tem um banheiro e uma cozinha e uma varanda
 05 na frente (.) aí ele foi, botou óleo nas minhas coisas
 06 todinha, <óleo diesel>, jogou óleo diesel em tudo (.) na
 07 roupa, jogou em tudo, depois abriu a botija de gás e
 08 falou que ia botar fogo comigo dentro e as criança
 09 dentro, ia acabar com nossa vida também duma vez (.) aí
 10 a mãe foi- nós foi lá no conselho tutelar, conversamos
 11 com o ruan, né, lá do conselho tutelar de bureal.=

12 Sônia = ãhã. =

13 Arminda = aí ele falou comigo assim, “minda, eu não posso:: ir
 14 lá, né, porque aqui faz parte de outro coisa, mas a
 15 gente pode acionar o s- conselho tutelar de três lagos,”
 16 aí eu perguntei “mas o que é que vai acontecer?”, aí ele
 17 falou “eles vão pegar teu filho”, porque ele deixou meu
 18 filho preso lá, nessa casa, <aí ele falou> “vão pegar
 19 teu filho e vai levar pro abrigo, lá em três lagos e vai
 20 deixar lá até resolver (.)”aí eu fiquei com medo,né,
 21 deles pegar meu filho e deixar gabi.
 22 (8.0)((choro arminda))

23 Arminda ((chorando)) (eu não consigo ficar longe deles)
 24 (0.5)

25 Sônia explica melhor, dona:: arminda, a senhora tá dizendo que
 26 o senhor rui jogou óleo diesel nas coisas da senhora, as
 27 coisas de dentro da casa? é mó::vel, tudo?
 28 (0.5)

29 Arminda ((chorando))jogou em tudo.=

30 Sônia = aí ameaço:u jogar fo:go (.) e aonde que o Matheus tava
 31 nessa hora? =

32 Arminda =(chorando)) nós tava todo mundo em casa, aí ele:: aí
 33 ele falou que ia::, queimar tudo, que ia queimar meus
 34 filho, comigo dentro, aí eu fui liguei pra minha irmã,
 35 aí ela foi lá, me pegou, aí ele não deixou as crianças
 36 sair, deixou as crianças em casa (.) aí eu fui lá no
 37 ruan, lá em bureal no conselho tutelar, conversei com
 38 ele lá, aí ele pegou e, falou comigo que ele não podia
 39 ir lá, porque ali, lá faz parte de outro bairro, né.=

40 Sônia = do eugenio costa. =

A sequência narrativa de Arminda inicia-se com base em uma resposta da medianda. No turno anterior ao representado no excerto 06, Sônia realiza uma Primeira Parte do Par (Pergunta/Resposta), questionando a possibilidade de Rui e Arminda se encontrarem em sessões de mediação para conversarem sobre seus conflitos. Na linha 01, portanto, temos a resposta de Arminda à Sônia, seguida de uma narrativa que, inicialmente, parecia ser uma justificativa para a resposta da medianda, mas que, ao longo da sequência, ganha contornos mais complexos: “com certeza ele vai negar tudo, porque até: ele- igual teve uma vez ele,” (linhas 01 e 02).

Quanto à estrutura da narrativa iniciada por Arminda, percebemos que ela é construída de acordo com o modelo canônico laboviano, seguindo a estrutura descrita pelo autor (LABOV, 1972):

a) **resumo** (“teve uma vez ele, teve uma vez”);

b) **orientação** (“lá em casa ele:: foi, botou- lá em casa na- tinha até um-, tinha o quarto, o corredor, aí tem um banheiro e uma cozinha e uma varanda na frente (.)”);

c) **ação complicadora** (“aí ele foi, botou óleo nas minhas coisas todinhas, óleo diesel, jogou óleo diesel em tudo (.) na roupa, jogou em tudo, depois abriu a botija de gás e falou que ia botar fogo comigo dentro e as crianças dentro”);

d) **avaliação encaixada** (“ia acabar com nossa vida também de uma vez”);

e) **resultado** (“aí a mãe foi, nós foi lá no conselho tutelar, conversamos com o ruan, né, lá do conselho tutelar de bureal.=”).

A narrativa da medianda se inicia com a delimitação de um momento no passado “igual teve uma vez ele, teve uma vez”, de um espaço “lá em casa”, e de um antagonista responsável pelas ações da narrativa “ele”. Antes de contar o problema da narrativa, Arminda suspende as ações e escolhe realizar uma contextualização do espaço, a fim de fornecer o máximo de elementos para o entendimento de seu interlocutor: “ele:: foi, botou- lá em casa na- tinha até um-, tinha o quarto, o corredor, aí tem um banheiro e uma cozinha e uma varanda na frente (.)” (linhas 03, 04 e 05) . Após essa contextualização, parte para a apresentação do ponto alto de sua narrativa “aí ele foi, botou óleo nas minhas coisas todinhas, óleo diesel, jogou óleo diesel em tudo (.) na roupa, jogou em tudo, depois abriu a botija de gás e falou que ia botar fogo comigo dentro e as crianças dentro, ia acabar com nossa vida também de uma vez (.)” (linhas 04 a 08). Para que algo seja contado, é preciso que aquele evento tenha características que o faça ser contável, que o diferencie dos eventos do cotidiano. E, dessa forma, Arminda demonstra, em sua performance de narradora (BAUMAN, 1986) compreender o que precisa ser selecionado para impactar o interlocutor e comprovar o seu argumento de que Rui é alguém em quem não se pode confiar.

De acordo com Moita Lopes (2001), as identidades são construídas por meio das narrativas. O nosso engajamento discursivo em contar uma história possibilita a

construção de nossas identidades, bem como das identidades dos personagens de nossas histórias. A narrativa é, portanto, um espaço de reconstrução intermitente das identidades sociais (MISHLER, 1999). A performance da medianda que abarca, além da escolha pela forma canônica da narrativa, os temas violência doméstica e risco à vida dos incapazes possibilita a construção de sua identidade de vítima e, principalmente, a identidade de agressor, conferida a outra parte do processo.

Goodwin (1986) afirma que os falantes tratam seus interlocutores como centrais para a organização de suas falas. Eles se orientam para as ações de seus ouvintes, modificando, ou não, seus turnos de fala de acordo com a reação do interlocutor. A fala não é somente uma ação individual do falante, mas também um produto colaborativo do processo de interação entre falante e ouvinte. Nesse sentido, na linha 11, a mediadora profere um continuador “*ãhã*”, que, de acordo com Goodwin (1986), é a estrutura mais clara de o falante demonstrar que a ação do receptor foi precisamente entendida como um feedback, para que ele dê sequência a sua fala. Portanto, na linha 12, Arminda dá sequência a sua narrativa utilizando mais uma estratégia para contar a sua versão dos fatos. Ela lança mão do discurso reportado, que fornece mais elementos sobre o acontecido, sobretudo, porque ela aparenta retomar, por meio de seu discurso, o que foi dito pelo requerente “*aí ele falou “eles vão pegar seu filho”*”. Novamente, destacamos na narrativa da medianda não só a estratégia em relação à estrutura do discurso reportado, como também o conteúdo do que ela coloca como fala do outro. Arminda, sem dizer que foi ameaçada por Rui, conta sobre a ameaça que foi feita, sobre a coação que, segundo ela, foi realizada por seu ex-marido.

Percebemos, por meio das estratégias utilizadas por Arminda que ela utilizou-se de uma performance muito mais sofisticada para a elaboração de suas versões dos fatos. Enquanto Rui, no excerto analisado anteriormente, acusa Arminda de forma direta “*ela chegava no portão, já chegava brigando*”, não apresenta informações precisas sobre os acontecimentos “*ela saia mu:ito, ela saia mu:ito (.) antes dela trabalhar ela já saia, muito (.) e as crianças já ficavam comigo porque ela ia prá casa da mãe dela tinha vez ela ficava um dia, dois dias sem voltar, as crianças sempre ficavam comigo,*”; a forma como a medianda elabora a sua narrativa ressalta aspectos de verossimilhança, o que garante credibilidade a sua versão.

Após a sua narrativa, na linha 18, Arminda realiza uma avaliação retomando as suas emoções vividas no passado “ai eu fiquei com medo,né, deles pegar meu filho e deixar gabriela.”. Ao rememorar esse evento por meio da narrativa, a mediadora se emociona e interrompe o seu turno de fala. A mediadora não interrompe esse momento de comoção de Arminda, que não consegue articular a sua fala “((chorando)) ()” (linha 21) e, após mais uma pausa significativa, a mediadora faz então a sua intervenção, iniciada na linha 23. Assumindo, de acordo com Garfinkel e Sacks (1970), que a formulação é uma prática restauradora, uma vez que supre as lacunas deixadas pelos elementos indiciais da conversa, entende-se o referido turno de Sônia como um pedido de reformulação. A mediadora solicita que o outro participante forneça mais elementos à narrativa para que as lacunas da história sejam preenchidas. Além disso, ela sintetiza o que para ela é o ponto principal sobre o que foi narrado. No que se refere às propriedades de formulações apresentadas por Heritage e Watson (1979), a reformulação da mediadora, encontrada no excerto acima, se configura como do tipo *gist*, elas retomam o ponto central do que foi dito pelo falante anterior. Tal reformulação é compreendida como pedido de explicação, colocando em outros termos o que foi dito e, além disso, responsabilizando a mediadora pelo o que acabara de narrar “explica melhor, dona::arminda, a senhora esta dizendo que o senhor rui jogou óleo diesel nas coisas da senhora, as coisas de dentro da casa? é mó::vel, tudo?”.

A mediadora manteve com Arminda o mesmo tipo de intervenção realizada com Rui. Ela não formulou nenhum tipo de avaliação sobre o conteúdo da narrativa. No entanto, na entrevista da mediadora, acredita-se que devido à sua proficiência na elaboração da versão narrada, que as intervenções foram mais pontuais, restringindo-se neste caso a um turno somente. Com Rui, há mais intervenções da mediadora e narrativas menos elaboradas. Quanto ao papel profissional em questão, percebemos nos dois excertos em análise, novamente, a busca pela imparcialidade e o interesse em compreender as versões sobre os conflitos.

Ressaltamos como característica da fase “Historiando o Conflito” a mudança na configuração dos turnos de fala. Nas fases anteriores, havia certo equilíbrio entre o fluxo de fala destinado à mediadora e aos mediados, espaço este gerenciado pela representante da instituição. Na fase em análise, por outro lado, Sônia inverte a assimetria interacional, permitindo que os participantes narrem as suas versões

sobre tópicos escolhidos pela mediadora como relevantes para a elaboração de narrativas. Ou seja, de forma, simplificada, na fase “Historiando o Conflito”, as sequências conversacionais se estruturam da seguinte maneira: em seu turno inicial, Sônia formula um pedido de explicação ou confirmação, tal pedido gera uma narrativa do participante que, por sua vez, é monitorada e incentivada pela mediadora, por meio de continuadores, pausas ou (re)formulações do tipo *gist*, incentivando a novas narrativas dos participantes. Desse modo, Rui e Arminda possuem o piso conversacional nas sequências narrativas, apenas, com ligeiras intervenções da mediadora, a fim de solicitar mais insumos para a compreensão das versões narradas.

6.2.4 Entendendo o Processo

Essa fase se assemelha à anterior, porém, neste momento, o discurso terapêutico dá espaço a um tom mais investigativo. Há, igualmente à fase anterior, espaço para a construção das narrativas dos participantes, mas esses relatos precisam ser embasados, visto que a mediadora, como forma de receber as narrativas, realiza perguntas a fim de averiguar pontos importantes do processo.

O número de sequências representantes desta fase é significativamente menor do que a anterior, o que de acordo com o nosso entendimento, se deve ao fato de a mediadora buscar compreender as motivações que estão por detrás do processo como forma de se chegar ao que está registrado no documento judicial. Nesse sentido, as sequências que tratam de temas sobre o processo têm a função de tirar algumas dúvidas e solicitar algumas reformulações dos participantes quanto ao documento a que ela tem acesso. Ela dá prioridade à voz do participante em detrimento ao que está escrito no texto dos advogados. Essa característica revela-nos um movimento da mediadora em favor de um modelo de mediação mais humanista, cuja preocupação está no que é relevante para o sujeito por detrás do entrevistado (GUBRIUM; HOLSTEIN, 2001).

Quanto ao tipo de discurso característico dessa fase, percebe-se uma estrutura interessante. Diante da narrativa do mediando, Sônia realiza uma pergunta do tipo pedido de explicação, relacionando o que estava sendo narrado pelo

participante da entrevista a um ponto específico do processo de Pedido de Guarda, que originou o trabalho de mediação. Tal pedido de explicação é formulado de modo que os participantes argumentem e se defendam do que está elaborado no texto do processo.

Excerto 7 – “Esse processo que o senhor entrou aqui é pedindo a guarda dos meninos, né?” – EPM Sônia/Rui 31 min 32 s – 33 min 08 s, 2007.

01 Rui depois disso ela ainda veio. lá em casa ainda, ainda
 02 ficou lá.(.)
 03 Rui depois que a gente tava separado, chegou vim aí, ficou
 04 lá em casa com a gente. ficou lá na obra comigo e meus
 05 filhos ainda↓ (.) depois disso daí, eu até cheguei
 06 comentar prá ela, também <não tô mentindo>, falei pô,
 07 volta prá casa, cuida do que é teu, pelos filhos, volta
 08 prá casa, mas, eu cheguei a comentar isso daí com ela
 09 não foi nem uma vez, foram várias vezes, eu tentei,
 10 falei com ela, volta prá casa. TEM o negócio aí, tem o
 11 quintal tudo plantadinho cheio de fruteira, tudinho, (.)
 12 e ela↓
 13 (0.3)
 14 Sônia seu rui : e- o- esse processo que o senhor entrou aqui,
 15 é pedindo a guarda dos meninos, né?
 16 então qual que é o motivo que o senhor entende, que é
 17 mais conveniente pros meninos estarem com o senhor?
 18 Rui ah: porque:, ela não cuida↓ (.) ela não cuida, eu só
 19 quero cuidar dos meus filhos, eu só quero::, e eu também
 20 tô aqui a pedido deles, eles que me pediram↓ (.)
 21 principalmente a menina, ela que me pediu↓ eu só entendi
 22 depois do que ela falou que queria ficar com a mãe, mas
 23 aí foi porque. <o que eu falei prá senhora, ela falou
 24 que, ia mandar me matar, aí inclusive foram atrás das
 25 pessoas que, prá me bater, prá não sei o quê?, e na hora
 26 não encontrou↓
 27 (1.0)
 28 Rui mas- é: eu tô- hoje a gente está dentro do processo eu
 29 quero é resolver, eu quero: da melhor maneira possível↓
 30 Sônia = tá↓ =

O excerto 7 é iniciado com um turno de fala de Rui, no qual ele narra as suas tentativas de manter o relacionamento com Arminda, ressaltando o seu papel de pai e de homem preocupado com a família. Rui, entre as linhas 03 a 12, reproduz, por meio de seu relato, o conceito de família deixando transparecer que o “certo”, o legítimo é a mulher/mãe ter que estar em casa, em um relacionamento desgastado, com indícios de violência, pois a submissão em nome dos filhos é um valor social “falei pô, volta prá casa, cuida do que é teu, pelos filhos, volta prá

casa, mas, eu cheguei a comentar isso daí com ela não foi nem uma vez, foram várias vezes, eu tentei, falei com ela, volta prá casa." (linhas 06 a 10).

Dando continuidade ao seu turno, Rui ainda argumenta que, na casa dele, os filhos teriam melhores condições, devido à estrutura oferecida: "TEM o negócio aí, tem o quintal tudo plantadinho cheio de fruteira, tudinho" (linhas 10 e 11). Esse tipo de discurso traduz uma questão comum a nossa sociedade patriarcal. É comum o homem condicionar a responsabilidade com seus filhos à permanência do relacionamento com a mãe das crianças. A boa condição dos filhos varia de acordo com as escolhas da mãe, e não da possibilidade de ambos de oferecer boas condições de vida aos tutelados. Nesse sentido, Rui transfere a responsabilidade pelas poucas condições que os filhos possuíam para Arminda, pois ela escolheu não permanecer na residência em que o ex casal morava.

O mediando, em seu turno de fala, exemplifica um fenômeno inerente às narrativas. Por meio delas, de acordo com Bruner (1990), somos capazes de demonstrar quem somos no mundo social. É a partir de nossas narrativas que legitimamos relações de poder e privilegiamos algumas identidades sociais em detrimento de outras (MOITA LOPES, 2001). Tais relatos, como os apresentados entre as linhas 03 a 12 do excerto em análise, podem, de certa forma, nos soar como inocentes ou despretensiosos, no entanto, o preconceito e a submissão do papel da mulher consolidam-se por meio de falas expostas em espaços do cotidiano e, sobretudo, em um ambiente institucional do uso da linguagem, tal como a Vara de Família.

Diante da formulação e do relato de Rui, cujo conteúdo acabou por transparecer uma série de estigmas sociais sobre o papel do homem/pai e da mulher/mãe, bem como questões sobre a limitação da liberdade da mulher, a mediadora, após uma pausa na linha 13, realiza seguidamente duas perguntas para o mediando, que, em nosso entendimento quanto às ações que se seguem sequencialmente, funcionam como uma forma de conter a fala preconceituosa de Rui, invocando a sua responsabilidade sobre os filhos. Nesse sentido, Sônia, por meio de seu papel institucional, muda o seu alinhamento e introduz um novo tópico à sequência em curso.

Nas linhas 14 e 15, percebemos, portanto, que a pergunta do tipo checagem de entendimento, realizada pela mediadora, trata-se de uma formulação que identifica aquilo o que os participantes estão fazendo naquele encontro comunicativo (HERITAGE; WATSON, 1979, 1980), “seu rui : e- o- esse processo que o senhor entrou aqui, é pedindo a guarda dos meninos, né?”. Com essa formulação, Sônia delimita o que deve ser discutido e narrado, além de pedir a confirmação sobre o entendimento de Rui a respeito da motivação do processo, o qual ele deu entrada na justiça. Em seguida à sua checagem de entendimento, Sônia, faz, então, outra pergunta para o mediando, dessa vez um pedido de explicação: “então qual que é o motivo que o senhor entende, que é mais conveniente pros meninos estarem com o senhor?” (linhas 15 e 16).

Quanto à estrutura das duas perguntas de Sônia, percebe-se que, na primeira, a mediadora direciona Rui como ouvinte ratificado e, portanto, responsável por um turno responsivo diante de seu questionamento e, em seguida, retoma a motivação do processo a qual gerou a mediação como forma de estudo social do caso: “esse processo que o senhor entrou aqui, é pedindo a guarda dos meninos”. A terceira parte do turno de fala da mediadora constitui-se pelo termo “né”, o que caracteriza a “*tag question*”, ou seja, um tipo de pergunta que chama o ouvinte para dar a confirmação sobre o que está sendo dito. Por sua vez, o turno representado pelas linhas 15 e 16 é iniciado pela expressão conclusiva “então”, mais o marcador de pergunta aberta “qual”. O termo “motivo” é mais um elemento que, quando analisado no todo da ação desempenhada pela pergunta da mediadora, demonstra que tal questionamento solicita de Rui uma síntese do que para ele o capacita para ter a guarda dos filhos. As colocações de Sônia, retomando a motivação processual e solicitando a explicação de Rui sobre o cerne da proposta da mediação, é, nesta pesquisa, o que caracteriza, por meio dos dados, a fase “Entendendo o Processo”.

Destacamos, a respeito da segunda questão elaborada pela representante da instituição, que, no pedido de explicação de Sônia, ela representa os interesses dos menores, buscando a imparcialidade e investigando o bem-estar das crianças, as partes mais frágeis nesta disputa (“então qual que é o motivo que o senhor entende, que é mais conveniente pros meninos estarem com o senhor?”). Na linha 18 temos, então, um momento da entrevista de pré-mediação que entendemos

ser aquele que resume a proposta da atividade. Rui responde, objetivamente, à mediadora, fornecendo a sua justificativa para que os filhos estejam sob sua guarda. Diante do cenário estipulado pelos seguidos questionamentos da mediadora, o requerente elabora sua resposta de forma alinhada ao que foi perguntado: “ah: porque:, ela não cuida↓ (.) ela não cuida, eu só quero cuidar dos meus filhos,”, linhas 19 e 20. A negligência da Arminda é, segundo Rui, o motivo pelo qual os filhos devem ficar com ele. Em sua resposta, o mediando deprecia a condição da mãe de seus filhos de criar Ana Gabriela e Matheus e, por meio da suposta fragilidade no papel de mãe responsável, Rui elabora a sua face de pai interessado em zelar pelo bem-estar de seus filhos.

Ainda engajada com a tarefa de apuração sobre o que é melhor para os filhos do casal e buscando contemplar o interesse dos incapazes, a segunda parte do turno de fala de Rui apresenta, de acordo com a versão do pai, a vontade de seus filhos. Rui anima o discurso das crianças e se apresenta como um representante dos seus interesses: “e eu também tô aqui a pedido deles, eles que me pediram↓ (.) principalmente a menina,”, linhas 19, 29 e 21. De forma a explicar qualquer outra versão que possa surgir quanto ao desejo de Ana Gabriela de morar com o seu pai, o requerente do processo elabora uma breve narrativa na qual justifica a possibilidade de a filha negar a sua versão: “o que eu falei prá senhora, ela falou que, ia mandar me matar, aí inclusive foram atrás das pessoas que, prá me bater, prá não sei o quê?, e na hora não encontrou↓”. (linhas 23 a 26). Para proteger o pai de uma suposta ameaça de morte, a filha negaria o seu desejo de ir morar com ele.

Excerto 8 – “Esse processo de guarda, no entendimento da senhora, tem a ver com o pedido de pensão alimentícia?” – EPM Sônia/Arminda 4 min 14 s – 7 min 56 s, 2007.

01 Arminda = aí minha filha sempre reclama, entendeu↑
 02 Sônia =entendi=
 03 Arminda eu achei muito engraçado também. na carta que ele fala
 04 que a gabi que escreveu pra ele, que ela fala feliz
 05 natal, sendo que ela passou natal com ele. entendeu? ela
 06 não passou natal comigo, que foi natal com ele e ano novo
 07 comigo, aí, ele falando que ela escreveu ela tava lá em
 08 casa. ela não tava lá em casa, que natal ela passou com
 09 ele.=
 10 Sônia = eu lembro dessa discussão no processo, que a senhora
 11 fala isso né “ como é que ela pode ter escrito, =
 12 Arminda = escrito. =
 13 Sônia = feliz natal se ela passou [o natal com ele↑”
 14 Arminda [ela passou com ele, eu até
 15 depois, ele no- no dia de levar ela ele nem levou no
 16 mesmo dia, ele me ligou e falou “minda pode ficar com ela
 17 mais uns dias?” eu falei “pode, né” porque ela tava de
 18 férias eu falei “então fica, depois você traz”, entendeu?
 19 nunca proibi ele de nada, de pegar as criança, igual a
 20 gente tao separado três anos, não é do jeito que ele
 21 falou que é dois anos, né (.) a gente tao separado três
 22 anos, tem sete meses ou oito que eu botei o processo pra
 23 pegar a pensão das crianças (.) e foi por isso, que eu
 24 até me arrependi de ter feito isso, foi por isso que ele
 25 começou a: querer pegar as crianças de volta.
 26 Sônia ah entendi,
 27 Arminda [entendeu]?
 28 Sônia [então] esse processo de guarda, na- no entendimento
 29 da senhora, tem a ver com o- um pedido de pensão
 30 alimentícia, =
 31 Arminda = eu acho que [foi isso]. =
 32 Sônia [por escrito].
 33 Arminda = eu acho que foi isso sim, porque eu entrei lá: em
 34 bureal, quando eu entrei lá, ele veio correndo aqui e
 35 botou aqui também, mas só que- aí ele falou comigo “minda
 36 não é lá é aqui”, aí eu vim aqui, não foi aqui, porque
 37 eles falaram que eu entrei com processo primeiro lá em
 38 bureal na itinerante, que até com o amiltinho, aí ele:
 39 foi pra lá, aí não resolveu aqui né, resolveu tudo lá na
 40 itinerante lá em bureal. =

Neste excerto da entrevista entre Sônia e Arminda, a requerida do processo, na linha 01 (“aí minha filha sempre reclama, entendeu”) e em seu turno narrativo iniciado na linha 03 (“eu achei muito engraçado também. na carta que ele fala que a gabi que escreveu pra ele”), destaca o seu papel social de mãe, anima a voz de sua filha e refuta a motivação do processo de Pedido de Guarda, iniciado por Rui. Segundo Arminda, Ana Gabriela não deseja morar com o pai e não demonstra satisfação com a situação, ao contrário do que o pai coloca. Como forma de

contestar a versão de Rui, Ironiza a incoerência da história narrada pelo ex-marido, utilizando-se de uma construção argumentativa que convida à representante da instituição à refletir sobre a suposta falta de lógica na versão narrada pela parte ausente (“ele fala que a gabi que escreveu pra ele, que ela fala feliz natal, sendo que ela passou natal com ele. entendeu?”, linhas 02 a 05).

Em seu turno responsivo, Sônia reformula a fala de Arminda, utilizando-se da tese de questionamento da requerida, reportando o seu discurso “eu lembro dessa discussão no processo, que a senhora fala isso né ” como é que ela pode ter escrito,”, linhas 10 e 11. Com isso, a mediadora demonstra estar ciente do episódio e tenta ater-se somente ao pontuado no processo, ressaltando esse aspecto da narrativa de Arminda. Contudo, ao destacar o argumento utilizado pela mediadora para desconstruir a versão de Rui sobre as cartas da filha do ex casal, Sônia demonstra o seu alinhamento à narrativa de Arminda que, de forma sobreposta à fala da mediadora, na linha 14, dá continuidade à sua narrativa. Mesmo após a colocação de Sonia de que estava ciente do ocorrido, Arminda retoma o meso tópico narrado e amplia a sua versão dos fatos, aproveitando a oportunidade para construir o papel de ex companheira compreensiva, cooperativa, que não impede as visitas e não dificulta a relação entre os pais e os filhos, imagem importante de ser construída em sua condição de requerida no processo. “ele no- no dia de levar ela ele nem levou no mesmo dia, ele me ligou e falou “minda pode ficar com ela mais uns dias?” eu falei “pode, né”” (linhas 15, 16 e 17). Como estratégia utilizada para conferir maior credibilidade à sua versão, Arminda reconstrói o seu diálogo com Rui, retomando em sua fala as ações do mediando.

Dando continuidade à sua argumentação, Arminda, ainda em seu turno narrativo, apresenta um novo fato. Para a mediadora, a motivação do processo de Guarda é a retaliação de Rui ao pedido de pensão alimentícia que ela tinha dado entrada. Mais uma vez, Arminda, em sua performance de narradora, orienta-se para as datas e eventos precisos como estratégia para dar mais credibilidade a sua versão dos fatos. Todas as narrativas de construção de uma imagem negativa e não confiável do ex-companheiro, apresentadas neste excerto, culminam no momento em que a mediadora levanta a suspeita de que Rui havia pedido a guarda devido ao pedido de pensão (“e foi por isso, que eu até me arrependi de ter feito isso, foi por isso que ele começou a: querer pegar as crianças de volta.”, linhas 23, 24 e 25).

Com a contraposição das versões expostas no processo, Arminda profere acusações contra a outra parte ausente, de modo a questionar o real interesse de Rui querer a guarda de seus filhos.

Na linha 26, Sônia, mantendo o alinhamento ao que está sendo relatado pela mediadora, demonstra o seu entendimento sobre a lógica argumentativa apresentada na narrativa de Arminda (“ah entendi”, linha 26), que, em seguida, pede novamente a confirmação da mediadora (“[entendeu]?”, linha 27). Para ratificar o seu entendimento, Sônia realiza uma reformulação da fala da mediadora, na qual foca no cerne da narrativa como checagem de entendimento da acusação feita anteriormente, esperando, inclusive, que Arminda exponha de forma mais clara sua suspeita no que se refere às motivações de Rui em relação ao processo de Pedido de Guarda “[então] esse processo de guarda, na- no entendimento da senhora, tem a ver com o- um pedido de pensão alimentícia,” (linhas 28 a 30). Ressalta-se, ainda, nesta (re)formulação de Sônia a busca pelo distanciamento quanto ao conteúdo da acusação. A mediadora destaca em sua UCT sentencial a autoria dos questionamentos e refutações apresentadas “no entendimento da senhora”.

Na linha 31, Arminda, responde ao pedido de checagem de entendimento, utilizando-se de uma UCT clausal, com um verbo de opinião, por meio do qual a mediadora indica suas suspeitas, mas não se implica em asseverar sua certeza. Nesse momento, a estratégia de convencimento de Arminda é reconhecida pela representante da instituição, que oferece a oportunidade para que a requerida possa tentar defender em sua versão em outro turno narrativo, demonstrando como ela chegou à esta conclusão. Ressalta-se, contudo, na linha 32, a sinalização da mediadora para o texto que embasa a argumentação das participantes da entrevista, o que reforça o valor do texto escrito, sobretudo os gêneros textuais do âmbito jurídicos, tais como processos e sentenças “[por escrito]”.

A fase “Entendendo o Processo” organiza-se, a nosso ver, de modo semelhante à fase “Historiando o Conflito”, pois ambas apresentam, predominantemente, uma PPP de (re)formulação de um pedido de explicação ou de verificação de entendimento e uma SPP na qual os mediados apresentam, por meio de narrativas, suas versões sobre os tópicos discursivos em debate. Porém,

nesta fase, o enfoque catártico dá lugar às motivações dos participantes em relação aos papéis de requerente e requerida desempenhados por eles naquela instituição.

A última fase discutida nesta pesquisa, tratada no tópico 6.2.5, a seguir, aponta para o encerramento do encontro comunicativo e, principalmente, para a tarefa da mediadora de certificar-se da presença dos participantes nas sessões conjuntas de mediação.

6.2.5 Combinando a Próxima Etapa

Essa fase da entrevista encontra-se, preferencialmente, no final do encontro, embora contemple também sequências diferentes daquelas que indicam o encerramento do tipo de atividade entrevista de pré-mediação.

Nessa fase, a mediadora faz interrupções bruscas na narrativa do participante com o intuito de sinalizar a mudança do enquadre interacional, ratificando o caráter assimétrico dos papéis discursivos em contextos institucionais de uso da linguagem. Os movimentos de negociação de encerramento do encontro são realizados entre os participantes e, ao mesmo tempo, Sônia tenta garantir a presença dos mediandos para a continuidade da tarefa de mediação. Trata-se de uma fase comum a encontros comunicativos de forma geral, mas que, pela especificidade de a mediadora precisar conciliar as agendas pessoais e profissionais de duas partes de um processo, a fim de que elas estejam juntas enfrentando seus conflitos, demonstra uma especificidade da mediação que exige habilidades da mediadora.

Pode ocorrer, na fase “combinando a próxima etapa”, a retomada de algumas etapas da mediação, mas, aqui, geralmente a mediadora trata esse assunto como dado, de maneira distinta da primeira fase, quando explica as regras e etapas da atividade profissional em curso.

Passemos à análise dos excertos representantes da fase em estudo.

Excerto 9– “O senhor quer que eu escreva num pedacinho de papel pro senhor não esquecer”? – EPM Sônia/Rui 50 min 30 s – 54 min 14 s, 2007.

01 Sônia seu rui, como ela teve aqui ontem, ela tem-, ela tinha uma
 02 disponibilidade mais fácil que o senhor pra gente fazer a
 03 entrevista. =
 04 Rui = uhum↓ =
 05 Sônia = aí a gente pensou:
 06 (1.0)
 07 Sônia de conversar então juntos, na quinta-feira depois do feriado↓
 08 Rui = [tá]
 09 Sônia [dá] dia vinte e quatro, de: abril=
 10 Rui = não, beleza↓
 11 (0.2)
 12 Sônia dez horas da manhã? =
 13 Rui = beleza↓ não tem problema. =
 14 Sônia = porque ela- ela tem que tá livre: =
 15 Rui =é. =
 16 Sônia = umas onze horas- =
 17 Rui = é↓ =
 18 Sônia = umas onze e meia↓ =
 19 Rui = é porque [>ela pega meio-dia lá↓<]
 20 Sônia [pra poder ir pro trabalho]↓ é =
 21 Rui = ela pega meio-dia.
 22 (0.5)
 23 Sônia o senhor acha que daria? =
 24 Rui = dá↓ com certeza↓ =
 25 Sônia = o senhor quer que eu escreva? num pe[dacinho d]e papel? =
 26 Rui [po:de sim]
 27 Sônia = pro [senhor não esq]uecer?
 28 Rui [faz o favor]↓
 29 (0.2)
 30 Rui faz o favor.
 31 (7.0)

O excerto 9, em análise, é iniciado por Sônia, por meio vocativo "seu rui" (linha 01) indicando um convite ao participante para a mudança de enquadre. Em seguida, a mediadora refere-se a sua entrevista com a outra parte do processo "como ela teve aqui ontem" (linha 01) e reafirma a condição imparcial de verificar a disponibilidade dos dois de forma igual, sem prejudicar nenhuma das partes, o que é característico da mediação, que tem como objetivo sempre buscar priorizar os interesses das partes, já que em ambientes jurídicos formais, os horários são impostos e não negociados, como acontece na mediação. O turno explicativo de Sônia é monitorado por Rui, que profere um continuador como forma de expressar o seu alinhamento ao que está sendo exposto pela representante da instituição (" = uhum↓", linha 04).

Como forma de ratificar o espaço da mediação e garantir a presença do participante na primeira sessão de mediação realizada conjuntamente com as duas partes do processo, Sônia remetendo a ideia de se incluir na decisão e se colocando na condição de responsável por tal tarefa "aí a gente pensou", introduz ao mediando o que foi negociado quanto às disponibilidades de Arminda. Contudo, a escolha pelo verbo “pensar” constrói a ideia de possibilidade, já que, na linha 02, ela deixa claro que, segundo seu entendimento, o horário de Arminda é mais flexível, sendo possível, dessa forma, alguma alteração se necessário.

Na linha 07, além de verificar a disponibilidade do participante da mediação, o que também é imputado ao seu mandato institucional, Sônia ressalta o novo formato dos próximos encontros “de conversar então juntos, na quinta-feira depois do feriado”. A mediadora pede, desse modo, o consentimento de Rui em relação à data e o horário e, sobretudo, ao trabalho de mediação. Em seus turnos de resposta aos pedidos de consentimento da agenda de trabalho, o mediando, por meio de respostas objetivas, mostra-se de acordo com o combinado.

As repetidas pausas observadas na fase em estudo, sem o movimento do mediando para a tomada do turno de fala, justificam-se pelo caráter de institucionalidade das ações desempenhadas. Dentre as atribuições da mediadora, as explicações iniciais e os arranjos finais são reconhecidamente desenvolvidos pela representante da instituição. Nesse sentido, Rui participa apenas afirmando a sua disponibilidade de horários e demonstrando-se interessado e disposto à realização do trabalho de mediação. O participante não se opõe ao combinado com a outra parte, pelo contrário, nas linhas 15, 17 e 19, Rui concorda com a justificativa de Sonia, deixando claro que está ciente da condição de horário da ex-mulher, assumindo o papel que vem tentando construir ao longo da entrevista: de ex marido interessado, amigo, que deseja o melhor pra ex companheira.

Mesmo depois de todas as confirmações de Rui, ao longo de sua exposição do horário e das justificativas quanto a essa escolha, Sonia insiste na solicitação de confirmação (“o senhor acha que daria?”, linha 23) e obtém do mediando uma confirmação mais precisa (“dá↓ com certeza↓”, linha 24). Como forma de encerrar o encontro, a representante enfatiza a necessidade da presença do mediando à próxima sessão e faz anotações visando garantir a continuidade do trabalho (“= o

senhor quer que eu escreva? num pe[dacinho d]e papel? =", linha 25, "pro [senhor não esq]uecer", linha 27).

O próximo excerto demonstra o agendamento da sessão de mediação na entrevista entre Sônia e Arminda.

Excerto 10 – “Quinta-feira da semana que vem? O que a senhora acha?” - EPM

Sônia/Arminda 48 min 09 s – 51 min 25 s, 2007.

01 Sônia dona arminda, a gente podia marcar o nosso próximo
 02 compromisso então↓
 03 (0.5)
 04 Sônia a se- a senhora, tem dificuldade de sair da fábrica?,
 05 como que é?
 06 (0.5)
 07 Sônia a senhora falou que trabalha que [horas:
 08 Arminda [eu trabalho de uma
 09 hora até [(dez)e vinte.]
 10 Sônia [ah, é::], isso mesmo, e o senhor rui. como é
 11 o horário dele?
 12 (0.5)
 13 Sônia [é mais (livre)?]
 14 Arminda [eles tão, falan-], eu não sei se ele tá de férias, ou
 15 se- se ele largou do serviço porque eles tão falando que
 16 ele ta em casa, né (.) a gabi falou que ele tá em casa
 17 direto. =
 18 Sônia = pra senhora então teria que ser::, de manhã mesmo,
 19 nesse horário, que a [senhora falou] =
 20 Arminda [é melhor]
 21 Sônia = que o melhor seria pra- para a senhora nesse horário
 22 né, pra dar tempo pra- da senhora chegar no trabalho da
 23 senhora.
 24 (0.8)
 25 Sônia então ta.
 26 (2.0)
 27 Sônia eu marquei com senhor rui (0.2) amanhã.
 28 (0.5)
 29 Sônia então, a gente já podia deixar marcado um compromisso
 30 pra semana que vem:.
 31 (1.0)
 32 Sônia quinta-feira da semana que vem? o que a senhora acha. =
 33 Arminda = pode. =

Na linha 01, Sônia retoma o acordo realizado no início da entrevista, após a descrição dos objetivos da mediação, em que discorre sobre os benefícios da prática profissional para a melhora na comunicação entre pais que precisam conviver “dona arminda, a gente podia marcar o nosso próximo compromisso então”., linhas 01 e 02. Dessa forma, também por meio de um vocativo, Sônia introduz um novo tópico discursivo e, em consequência disso a mudança no enquadre interacional, a fim de

consolidar os objetivos da pré-mediação e passar para a segunda fase do trabalho, de acordo com a validação da medianda. O termo “compromisso” é uma evidência da necessidade de cooperação e engajamento mútuos cara à atividade de mediação, evocada pela mediadora.

Entre as linhas 07 e 13, observamos o processo de negociação das agendas das participantes (“a senhora falou que trabalha que [horas:]”), bem como o interesse de Sônia a respeito da disponibilidade de Rui (“e o senhor rui. como é o horário dele?”). Visando responder sobre os horários do ex marido, Arminda, na linha 14, inicia uma breve narrativa, em que apesar de responder a pergunta de Sonia particularidades do ex-companheiro, ela também possui um objetivo secundário, de acordo com a pergunta da mediadora, de fornecer informações relevantes sobre Rui. Informações estas que favorecem a imagem da requerida neste processo (“eu não sei se ele tá de férias, ou se- se ele largou do serviço porque eles tão falando que ele ta em casa, né (.) a gabi falou que ele tá em casa direto. =”, linhas 14 a 17).

No entanto, com a mudança do enquadre situacional delimitada no início da sequência em análise, Sônia não se mostra orientada ao conteúdo da narrativa de Arminda e tenta retomar o propósito comunicativo de agendamento do encontro futuro: “pra senhora então teria que ser::, de manhã mesmo, nesse horário, que a [senhora falou]”, linhas 18 e 19. Essas narrativas em que os participantes tentam dar mais informações sobre a parte ausente, a fim de denegrir a imagem do outro, mostram-se recorrentes na fase em curso. Elas acontecem mais de uma vez em ambos as entrevistas e demandam da mediadora uma retomada do que estava sendo proposto no momento atual, assim como a retomada do propósito desta fase. Após a nova sinalização da mediadora acerca dos objetivos da fase em curso, as participantes conseguem confirmar a agenda e encerrar o encontro, tal como podemos perceber entre as linhas 24 e 30. As pausas entre as sequências de PPP pergunta de confirmação de disponibilidade e SPP confirmação da disponibilidade ratificam o caráter assimétrico e institucional mais acentuado nesta fase.

O próximo capítulo discute os resultados desta pesquisa com base nas análises aqui depreendidas.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Defender a promoção de uma democracia emocional não significa ser fraco com relação aos deveres familiares, ou com relação à política pública voltada para a família. A democracia significa a aceitação de obrigações, bem como de direitos sancionados em lei. A proteção das crianças deve ser o aspecto primordial da legislação e da política pública (GIDDENS, 2000, p. 69).

O sociólogo, Anthony Giddens, em seu ensaio sobre Família, defende a noção de democracia emocional. Esse conceito engloba noções de respeito, confiança, responsabilidade e proteção, que devem ser cultivados por um núcleo social familiar, independente e acima de seus arranjos e estruturas, característicos das novas possibilidades de constituição familiar de nossa sociedade. Segundo o sociólogo, “quando aplicamos esses princípios - como ideais - a relacionamentos, estamos falando de algo muito importante: a possível emergência do que chamarei de uma democracia das emoções na vida cotidiana” (GIDDENS, 2000, p. 68). Com a institucionalização de uma Lei que prevê a obrigatoriedade da mediação e a relevância dessa prática profissional para a os sujeitos que buscam o sistema judiciário brasileiro a fim de solicitarem auxílio para as suas questões familiares, fazemos uso da assertiva de Giddens para concluirmos este estudo, ratificando o potencial da mediação como espaço de promoção da democracia emocional.

Em razão do exposto, o presente estudo analisou, sob a ótica da LA de cunho interacional, a organização do tipo de atividade entrevista de pré-mediação. Por meio de dados reais de fala-em-interação, gerados em uma Vara de Família do interior do estado do Rio de Janeiro, buscamos mapear e descrever as fases das entrevistas de pré-mediação analisadas; analisar os dispositivos linguístico-interacionais mobilizados pelos participantes para alcançarem os objetivos propostos no tipo de atividade em curso; e refletir sobre a importância da análise de situações reais de fala-em-interação institucional, considerando os contornos da mediação como atividade profissional.

A delimitação da entrevista de pré-mediação como um tipo de atividade (LEVINSON, 1979) nos permite destacar as características do contexto institucional,

bem dos papéis desempenhados pelos participantes da interação nesse contexto. Ao tratarmos a entrevista de acordo com o conceito de Levinson, vislumbramos a interpretação dos recursos discursivos e interacionais dos participantes tendo em vista a construção conjunta do objetivo comunicativo da tarefa em que estão engajados. Em outras palavras, acreditamos que as ações desempenhadas pelos participantes, os papéis desempenhados, a delimitação das fases somente é possível quando consideramos as características da atividade em jogo, características estas construídas socialmente e situadamente.

Tal pesquisa justificou-se diante da institucionalização da Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015, que regulamenta a mediação como um meio obrigatório de resolução de conflitos, exercido por uma terceira parte, neutra em relação à controvérsia e capaz de facilitar o diálogo entre as partes e; sobretudo, diante da necessidade de um modelo de mediação que compreenda as especificidades do caráter de continuidade das relações necessárias ao contexto da Vara de Família.

Para alcançarmos os objetivos propostos, cinco questões de pesquisa foram formuladas e, como forma de sistematizarmos os resultados deste estudo, elas são respondidas, neste capítulo, separadamente.

1) Como se organizam as entrevistas de pré-mediação analisadas nesta pesquisa?

A primeira pergunta de pesquisa tem como foco a organização da entrevista de pré-mediação. A esse respeito, é válido retomar, nesta etapa final do trabalho, que, Sônia, em conversas com os integrantes do grupo ICI declarou-se praticante de uma mediação transformadora. Acreditamos que a declaração da mediadora sobre sua aderência a um modelo de mediação, justifica alguns dos movimentos organizadores das entrevistas em que a participante atuou como mediadora, já que ser adepta à mediação transformadora, tal como demonstrado no quadro sobre os modelos de mediação - elaborado por Oliveira (2012) em referência ao trabalho de Taylor (1997) -, implica em um modo característico de realização da tarefa profissional. Vejamos as motivações teóricas do modelo o qual Sônia se diz adepta:

Quadro 14 – Características da Mediação Transformadora

Objetivo da mediação	Transformação pessoal
Modos de mediação	Terapêutico ou Normativo-avaliativo
Formação do mediador	Terapia, aconselhamento ou serviço social.
Poder entre as partes	O mediador necessita balancear o poder entre as partes, com muita intervenção.
O “gerenciamento” das emoções pelo mediador	Lida com as emoções e com os conflitos pessoais dos participantes
Pré-mediação	Os encontros privados de pré-mediação têm um caráter catártico ou são usados como treinamento das partes para a mediação
Representantes das partes	Não há representantes, pois, os participantes defendem os seus próprios interesses.
Tipo de neutralidade	Expandida

Fonte: Oliveira (2012) sobre as definições de mediação de Taylor (1997).

No modelo de mediação pautado na transformação pessoal, o discurso terapêutico, o enfoque no aconselhamento e na intervenção profissional, o tratamento das emoções e, sobretudo, a percepção expandida da neutralidade são aspectos próprios a esse modo de fazer a mediação. Todavia, embora a mediadora tenha declarado ao grupo ICI sua afinidade com o referido modelo, não podemos afirmar que o seu trabalho de mediação esteja pautado essencialmente nos princípios da mediação transformadora. Mesmo apresentando elementos característicos desse modelo, tal como a realização da pré-mediação, Sônia, a nosso ver, não se orientou para o espaço de transformação do conflito, mas sim para a facilitação da comunicação entre as partes de um processo, o que também pode estar relacionado com a situação de realização daquele trabalho e o fato de Sônia precisar emitir um parecer sobre o trabalho desenvolvido à juíza da Vara de Família.

A partir das considerações sobre a passividade do sujeito por detrás do entrevistado, de Gubrium e Holstein (2001), questionamos até que ponto a mediadora do caso em análise utiliza-se do espaço da mediação para promover o empoderamento e fortalecimento dos sujeitos. Pelo que foi possível observar na análise dos dados, as perguntas da mediadora vislumbravam a identificação de pontos de conflito, a fim de debatê-los nas sessões de mediação. Foram poucos os

momentos em que as intervenções de Sônia destinavam-se à busca por reflexão, ou transformação da realidade dos participantes. As questões referentes à violência doméstica, ao relacionamento abusivo, ao empoderamento feminino diante dos múltiplos papéis que podem ser desempenhados pela mulher, à divisão equânime da responsabilidade com os filhos, entre outras questões, surgiram na fala dos mediandos, mas não foram tomadas como tópicos relevantes para a problematização, uma vez que foram mínimas as intervenções de Sônia nesse sentido.

Quanto aos tipos de intervenção da mediadora e o princípio da neutralidade e imparcialidade presentes nos manuais tradicionais do direito, pudemos observar, com base nos excertos analisados, que a mediadora utilizou-se de estratégias discursivas e interacionais em função de uma aparente neutralidade do mediador, quais sejam: prestar contas de suas intervenções com as partes ausentes, evitar avaliações solidárias às narrativas dos mediandos, a mudança de tópico discursivo como forma de minimizar as acusações proferidas por uma das partes, etc. Tais estratégias de Sônia demonstram sua orientação por um modelo de neutralidade mais condizente à mediação como forma de resolução de conflito. Contudo, a organização estrutural das entrevistas de pré-mediação, ou seja, as fases encontradas e categorizadas nesta pesquisa não depõem sobre um modelo *stricto sensu* de mediação pautada no acordo.

Encontramos, com base nas duas entrevistas do caso Rui e Arminda, cinco fases norteadoras da atividade de mediação, com características e finalidades específicas. Tais fases foram denominadas de forma a ressaltarem os seus objetivos comunicativos. São elas: “Esclarecendo as Regras do Jogo”, “Conhecendo os Participantes”, “Historiando o Conflito”, “Entendendo o Processo” e “Combinando a Próxima Etapa”. Essas etapas localizadas nas entrevistas demonstram objetivos caros a esta profissional de mediação e depõem sobre um paradigma de trabalho que, ora se aproxima de um modelo pautado na resolução do conflito e ora se aproxima de um modelo centrado no participante. Ao discorrermos sobre os recursos linguístico-interacionais mobilizados nas fases das entrevistas, esmiuçaremos as características pertinentes a cada fase.

Em relação à estrutura formal do gênero entrevista, retomamos algumas características, ressaltadas por Hoffnagel (2003) e expostas no Quadro 03, no

terceiro capítulo desta pesquisa. Em termos genéricos, as entrevistas se constituíram de perguntas da mediadora e respostas dos mediandos, cabendo ao profissional da mediação a introdução, o gerenciamento e a mudança dos tópicos discursivos, bem como a alocação dos turnos de fala. Embora seja, conforme apontado por Hoffnagel (2003), um gênero oral, em uma das fases mapeadas, uma grande interlocução com o texto escrito no processo de Pedido de Guarda em questão.

Para tratarmos das estratégias discursivo-interacionais pertinentes a cada fase mapeada, passemos à próxima pergunta de pesquisa.

2) Quais são os dispositivos linguísticos e interacionais mobilizados na construção das fases das entrevistas de pré-mediação?

De acordo com o apontado anteriormente, as entrevistas possuem o formato genérico de perguntas e respostas, contudo, quando nos propomos a compreender o que os participantes estão fazendo, de fato, com suas perguntas e suas respostas, percebemos que, por meio das práticas de perguntar e responder, inúmeras ações podem ser construídas sequencialmente, constituindo o fazer de um tipo de atividade profissional.

Com o mapeamento das fases, foi possível, ao destacá-las, determos o nosso olhar em como os participantes realizam esse tipo de atividade e, assim, constatar que perguntas e respostas podem implementar pedidos de confirmação, de esclarecimento, de informações pontuais, de informações mais elaboradas, assim como oferecer dados (datas, idades, endereços); demonstrar questões conflituosas que não estavam descritas no texto do processo, por meio de narrativas simples ou mais elaboradas; apresentar acusações e imagens pessoais diversas; construir, legitimar ou refutar papéis sociais; entre tantas outras ações observadas nas entrevistas em análise.

A seguir, apresentamos o Quadro 15, no qual são detalhadas as estratégias mobilizadas em cada uma das fases:

Quadro 15 – Recursos Linguístico-interacionais Encontrados nas Fases (continua)

ESCLARECENDO AS REGRAS DO JOGO	
Estratégias discursivas de Sônia	A representante da instituição apropria-se deste papel institucional e realiza (re)formulações de explicações sobre os objetivos da atividade que será realizada, animando a voz dos manuais jurídicos sobre o tema. Por meio dessas (re)formulações do texto teórico, percebemos algumas tendências quanto ao modelo de mediação praticada pela profissional.
Estratégias discursivas dos Participantes	O contexto institucional é primordial nesta fase, conferindo aos participantes, apenas, o espaço de confirmar o entendimento (ou pedir explicações sobre a atividade, o que não aconteceu no caso em análise) e avaliar a importância da mediação para a melhor convivência familiar.
Características interacionais	Foram encontradas cinco ocorrências do tópico discursivo que caracteriza esta fase. Em todas as ocorrências, a profissional da mediação foi quem julgou necessário a sua introdução. Sua estrutura é construída sequencialmente por um turno de fala da mediadora composto por uma formulação de explicação a respeito dos objetivos da mediação + um pedido de confirmação ou validação sobre a compreensão do propósito da atividade comunicativa + turno de fala do participante confirmando o entendimento acerca do que foi formulando e/ou autorizando o prosseguimento da entrevista + avaliação da mediadora (ou dos dois participantes) Essas sequências podem ser encontradas em meio a narrativas dos participantes e como forma de iniciar a atividade profissional.
CONHECENDO OS PARTICIPANTES	
Estratégias discursivas de Sônia	A mediadora investe no papel discursivo perguntar e, diante dele, realiza uma série de questionamentos sobre o contexto espacial, profissional e pessoal dos participantes, por meio de perguntas menos complexas, demandando respostas curtas dos participantes. A partir do seu mandato institucional, Sônia introduz os tópicos a serem tratados na interação, nessa fase, percebemos que a profissional realiza o trabalho de progressão tópica por meio do encadeamento das perguntas realizadas
Estratégias discursivas dos Participantes	Os participantes oferecem as informações solicitadas pontualmente, destacando dados como datas, localizações e informações sobre a organização da vida cotidiana com os filhos, assim como sobre o status atual do relacionamento de Rui e Flávia. Os turnos responsivos dessa fase são, portanto, curtos.
Características interacionais	Há, nas duas entrevistas analisadas, a ocorrência de 12 sequências conversacionais com estrutura semelhante à encontrada na fase em questão. Ressalta-se nesta fase a sequência de pares adjacentes do tipo pedido de informação/ fornecimento de informações e, principalmente, a habilidade de desenvolvimento da progressão tópica demonstrada pela mediadora. Encontramos, ainda, entre a resposta dos mediados e a nova pergunta da profissional, algumas pausas pequenas, que ratificam a assimetria dos papéis discursivos nesse contexto institucional.

Quadro 15 – Recursos Linguístico-interacionais Encontrados nas Fases (continua)

HISTORIANDO O CONFLITO	
Estratégias discursivas de Sônia	Na fase “Historiando o conflito”, Sônia, diferente das fases anteriores, cede o piso conversacional à narrativa dos participantes. Seus turnos de fala são constituídos, portanto, de continuadores e sinalizadores de atenção ou, ainda, de (re)formulações do tipo <i>gist</i> , em que são retomados e identificados os pontos centrais da narrativa dos mediandos para, em seguida, ser elaborado um pedido explicação. A escuta ativa é demonstrada por meio das referidas estratégias discursivas de Sônia na fase em análise.
Estratégias discursivas dos Participantes	Ambos os participantes elaboram suas versões de pontos do conflito por meio de narrativas. Contudo, a análise dos dados mostra que, enquanto Rui privilegia o gerenciamento de impressões, por meio de construções de papéis sociais de bom pai, bom marido, provedor da família, assim como profere inúmeras acusações a outra parte do processo; Arminda mostra uma performance narrativa voltada para a descrição detalhada de espaços, personagens e ações, bem delimitadas temporalmente e utilizando-se de recursos emocionais, como as lágrimas e as pausas para a contenção das emoções.
Características interacionais	As sequências conversacionais da fase em questão são estruturadas de forma que Sônia apresente sua formulação e um pedido de explicação ou de confirmação que, por sua vez, gera uma narrativa do participante, monitorada e incentivada pela mediadora, por meio de continuadores, pausas ou (re)formulações do tipo <i>gist</i> . Tais elementos incentivam novas narrativas dos participantes. Desse modo, Rui e Arminda possuem o piso conversacional nas sequências narrativas, apenas, com ligeiras intervenções da mediadora, a fim de solicitar mais insumos para a compreensão das versões narradas. O fato de ser essa fase a que mais possui sequências conversacionais e tópicos discursivos desenvolvidos por meio das narrativas dos participantes nos indica que a mediadora, em seu fazer profissional, valoriza e permite que os participantes sejam, de fato, os autores de suas versões sobre o conflito, e não o texto de um processo produzido pelos advogados que representam as partes. Esse desenho interacional da fase em estudo depõe a favor de um modelo de mediação centrado na narrativa do participante.
ENTENDENDO O PROCESSO	
Estratégias discursivas de Sônia	As estratégias discursivas de Sônia para o fazer dessa fase são bem semelhante às estratégias da fase anterior, pois a compreensão acerca das versões dos participantes quanto aos conflitos continua sendo o objetivo maior da fase. Todavia, as (re)formulações e os pedidos de esclarecimento são ancorados no texto que deu base ao processo de Pedido de Guarda. Desse modo, a mediadora solicita narrativas que justifiquem ou argumentem sobre o que está colocado no texto dos advogados.
Estratégias discursivas dos Participantes	Os dois participantes elaboram narrativas para tentar responder ao que foi solicitado por Sônia. Rui, no papel institucional de requerente do processo, argumenta, em sua versão sobre os tópicos propostos pela mediadora, pautado nas estratégias de trabalho de face. Arminda, como requerida no caso em análise, constrói suas narrativas de modo a refutar as versões elaboradas pelo requerente, atendo-se, também, aos argumentos formulados no texto do processo.

Quadro 15 – Recursos Linguístico-interacionais Encontrados nas Fases (continuação)

ENTENDENDO O PROCESSO	
Características interacionais	A mediadora (re)formula as motivações elaboradas no processo que deu origem ao caso e pede explicações aos participantes. Eles, por sua vez, elaboram pequenas narrativas, buscando contemplar o que foi questionado pela mediadora, muito semelhante ao que ocorre na fase anterior, contudo, as narrativas são menores tendo em vista que os pedidos de explicação da mediadora são pautados em tópicos específicos.
COMBINANDO AS PRÓXIMAS ETAPAS	
Estratégias discursivas de Sônia	As estratégias utilizadas por Sônia para negociar as disponibilidades e mobilizar a participação dos mediados na sessão conjunta de mediação apresenta a proposição de datas e horários e posterior confirmação das disponibilidades dos participantes. As perguntas sobre disponibilidades são repetidas com frequência nessa fase, o que nos parece estar relacionado com o fazer da mediação. Para além de verificar agendas, a representante da instituição está averiguando a condição e a motivação de Rui e Arminda no que se refere ao trabalho de busca conjunta para a resolução do caso.
Estratégias discursivas dos Participantes	Nessa fase, as narrativas em andamento são interrompidas pela representante da instituição que tem a função de decidir sobre o início e sobre o encerramento da atividade. Dessa forma, com a mudança de enquadre, Rui e Arminda modificam o status de participação, informando apenas suas disponibilidades e demonstrando concordâncias ou discordâncias sobre os horários. Quando Arminda tenta iniciar uma narrativa nessa estrutura mais rígida do encontro, a mediadora interrompe a participante com mais um pedido de confirmação de datas e horários.
Características interacionais	A última fase mapeada nessas entrevistas representa o encerramento de um encontro comunicativo. Dessa forma, a mobilização de estratégias para o encerramento de conversas são observadas na fase “Combinando as Próximas Etapas”. Devido à especificidade da mediação, observações sobre a estrutura de participação do encontro agendado estão pressupostas na fala da mediadora. As pausas entre as sequências mínimas de PPP e SPP ratificam a assimetria entre os papéis de representante da instituição Vara de Família e requerente/ requerida de um processo.

3) O que as fases da entrevista de pré-mediação revelam sobre a agenda tópica da mediação?

Conforme discutido no capítulo teórico sobre a institucionalização da mediação na conjuntura brasileira, a pré-mediação é uma dentre as etapas da mediação, sendo considerada opcional por mediadores com formação mais tradicional. Porém, as discussões teóricas sobre mediação em Vara de Família validam a etapa de pré-mediação como um lugar importante para a elaboração de vínculos de confiança entre o profissional e as partes envolvidas, bem como um espaço válido para a construção da agenda de trabalho. Nossos dados ratificam

essas características e demonstram que a pré-mediação possibilita uma série de outras informações que favorecem ao mediador, assim como aos objetivos de transformação do conflito, quais sejam:

- a) O profissional tem a oportunidade de mapear os pontos de conflito ocultos no texto do processo e revelados na interação de caráter dialógico, que é a entrevista. No caso em estudo, a temática da violência doméstica, que não estava explícita no texto do processo, mostrou-se um tema relevante de investigação, sendo mais cotejado em diversas sequências conversacionais;
- b) É possível conhecer o tipo de relação estabelecida entre os ex cônjuges. Os termos e retornos no relacionamento de Rui e Arminda, assim como o tempo de duração da união entre os dois foram questões amplamente investigadas nas duas entrevistas. Compreender os vínculos de afeto e/ou desafeto entre disputantes em Vara de Família, sobretudo, em um processo de Pedido de Guarda funciona como uma diagnose, para que o mediador possa avaliar o tipo de abordagem necessária nas sessões em que as duas partes estarão presentes;
- c) Embora a mediadora do caso em estudo não tenha se orientado à característica pedagógica de prevenção de conflitos, pertinente à mediação como um todo, compreendemos que as entrevistas de pré-mediação podem ser utilizadas como um espaço para promover o empoderamento do sujeito, levando-o a refletir sobre autonomia, autoestima e responsabilidades parentais. Com base nas narrativas dos participantes, foi possível perceber características de um relacionamento abusivo, questões relacionadas à exposição de uma adolescente a ambientes que não condizem com a sua faixa etária, violência contra a mulher, entre tantos outros dilemas vivenciados pelos envolvidos neste processo. A nosso ver, a instituição Vara de Família, por meio de uma atividade profissional, como a mediação, tem a responsabilidade institucional de promover a sensibilização dos participantes quanto a esses aspectos revelados na pré-mediação e que não estão diretamente vinculados ao processo, principalmente devido ao caráter de permanências dessas relações.

4) O que os dados em estudo demonstram sobre as relações no contexto de Vara de Família?

No caso em estudo, os participantes não deram continuidade ao processo judicial de forma imediata. Ao final do estudo de caso, Rui e Arminda decidiram tentar reatar o relacionamento. Desse modo, para as estatísticas da justiça brasileira, esse caso, pelo fato de não ter se chegado ao acordo, é um exemplo malsucedido de mediação. No entanto, quando pensamos na restauração de relações, na perspectiva de favorecimento do diálogo desenvolvida por Sônia e, sobretudo, no fato de os participantes poderem escolher o que querem fazer com as suas vidas, a concepção do que seja o sucesso de uma mediação passa a ser outra. A sentença final deste processo foi deferida em 2009. Nela, os participantes celebraram o acordo quanto ao compartilhamento da guarda dos filhos, o que, segundo a bibliografia o Direito Familiar, considera mais indicado para as crianças e para o fortalecimento de suas referências familiares. Não sabemos, porém, o impacto da atividade de mediação para essa tomada de decisão dos participantes.

Defende-se, neste trabalho, portanto, que a mediação, com o objetivo de transformar os conflitos e restaurar a capacidade comunicativa entre as partes envolvidas em uma situação de disputa, precisa ser cuidadosamente compreendida quando essa disputa não envolve somente bens materiais e relações pontuais de trocas comerciais. Na Vara de Família, onde relações parentais e bem-estar de incapazes estão comumente em questão, faz-se indispensável que a mudança nas relações conflituosas se efetive, por considerarmos que a continuidade e permanência na convivência entre os envolvidos, assim como as emoções, sentimentos e elos afetivos que compõem o sujeito no mundo, são pontos que estão em jogo quando um mediador se depara com os participantes da atividade de mediação em Vara de Família.

5) Como este trabalho contribui para os estudos sobre mediação em Vara de Família e para os estudos de interação desenvolvidos no Brasil?

Os dados apresentados retratam um caso de mediação judicial em Vara de Família do ano de 2007. Embora já houvesse na época discussões acerca da necessidade da mediação como forma de desobstruir o sistema jurídico brasileiro, principal motivo para a ampliação das formas alternativas de resolução de conflito, a mediação aqui estudada é fruto da crença da mediadora do caso em um modelo transformador de mediação. Sua formação em Serviço Social e atuação em uma Vara de Família, juntamente com o seu conhecimento na área do direito, levaram-na ao exercício desse trabalho centrado na narrativa dos participantes, buscando, de forma mais complexa o favorecimento do diálogo entre as partes e a busca por um acordo em relação ao processo de Pedido de Guarda.

Não podemos dizer que a mediadora desempenha um trabalho de mediação transformadora, e não queremos, com isso, defender ou criticar sua atuação, mas discutir o espaço dado ao efetivo empoderamento e exercício do protagonismo do cidadão que leva à instituição Vara de Família as suas dificuldades de foro íntimo, sobretudo neste momento atual de institucionalização da Lei da Mediação (13.140, de 26 de junho de 2015).

De acordo com Barbosa (2014), a mediação – diferente das outras formas de resolução conflitos, tal como a conciliação, por exemplo -, atua na transformação da comunicação entre os sujeitos em conflito, e não na busca por um acordo. Tal premissa questiona o atual modelo de mediação adotado no sistema judiciário brasileiro, voltadas unicamente para a minimização da morosidade da justiça. Sim, sabemos que há pressa para que os direitos dos sujeitos sejam restabelecidos; contudo, a mediação propõe-se a prevenção de conflitos, o que é extremamente necessário em relações contínuas, envolvendo crianças. Defende-se, portanto, dentro de uma tendência no Direito brasileiro de minimização da interferência do Estado na vida do cidadão, que a mediação, conforme apontado por Barbosa (2014), é o espaço pedagógico para que o sujeito se torne protagonista de suas decisões e, possa, com isso, lidar com os conflitos os quais precisará passar ao longo de sua vida social e familiar.

Diante de tais reflexões, ratifica-se o lugar da pesquisa em LA para a melhor compreensão das situações institucionais de uso da linguagem. No cenário jurídico, os conceitos e discussões embasadas em dados reais de fala-em-interação acerca das formulações e reformulações e da coconstrução das narrativas demonstram

como os sujeitos agem no mundo, construindo suas vidas por meio da linguagem. Além disso, o estudo sobre as fases da entrevista de mediação fornece aos manuais sobre o tema subsídios para que essa atividade seja ressignificada a partir da compreensão dos discursos e objetivos de cada fase.

REFERÊNCIAS

ANTAKI, C.; BARNES, R.; LEUDAR, I. Diagnostic formulations in psychotherapy. *Discourse Society*, v. 7, n. 6, p. 627-647, Dec. 2005.

ARFUCH, L. *La entrevista, una invencion dialógica*. Buenos Aires: Paidós, 1995.

ATKINSON, M.; HERITAGE, J. *Structures of social action*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

AZEVEDO, A. G. (Org.). *Manual de mediação judicial*. Brasília/DF: CNJ, 2009.

BARBOSA, A. *Guarda compartilhada e mediação familiar: uma parceria necessária*. São Paulo, jun. 2014. Disponível em: <http://editoramagister.com/doutrina_26542223_GUARDA_COMPATILHADA_E_MEDIACAO_FAMILIAR__UMA_PARCERIA_NECCESSARIA.aspx>. Acesso em: 25 abr. 2016.

BASTOS, L. C. Diante do sofrimento do outro – narrativas de profissionais de saúde em reuniões de trabalho. *Calidoscópio*, v. 6, n. 2, p. 76-85, maio/ago. 2008.

BASTOS, L. C.; BIAR, L. A. Análise de narrativa e práticas de entendimento da vida social. D.E.L.T.A., 31- especial, 2015 (97-126).

BAUMAN, R. *Story, performance, and event: contextual studies of oral narrative*. Cambridge: Cambridge University Press, 1986.

BECKER, L. A. *O mito da neutralidade do juiz*. 1995. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/16673-16674-1-PB.htm>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

BILMES, J. Occasioned Semantics: a systematic approach to meaning in talk. *Human Studies*, v. 34, n. 2, p. 129-153, Summer 2011.

BRASIL. *Código de processo civil e normas correlatas*. 9a. ed. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. 317p.

_____. *Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 2015.

_____. *Resolução nº. 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Diário Oficial República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 29 nov. 2010.

BRIGGS, C. *Learning how to ask: a sociolinguistic appraisal of the role of the interview in social science research*. Cambridge, England: Cambridge University Press, 1986.

BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language use*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.

BRUNER, J. *Acts of meaning*. Cambridge: Harvard University Press, 1990.

BUSH, R. A. B.; FOLGER, J. P. *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1994. p. 85-87.

CALMON, P. Prefácio. In: SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (Orgs.). *Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

CASSON, R. W.; ATKINSON, J. M.; DREW, P. *Order in court: the organisation of verbal interaction in judicial settings*. New Jersey: Humanities Press, 1979.

CLARK, J.; MISHLER, E. Prestando atenção às histórias dos pacientes: o reenquadre da tarefa clínica. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. (Orgs.). *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro: IPUB, 2001.

COBB, S.; RIFKIN, J. Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives in community mediation. In: SARAT, A.; SILBEY, S. (Eds.). *Studies in Law, politics and society*. Greenwich, CT: Jai Press, 1991. v. 11. p. 69-94.

COULON, A. *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.

DENZIN, N. K. *The research act: a theoretical introduction to sociological methods*. New York: Praeger, 1978. 368p.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. The Discipline and practice of qualitative research. In: _____. *The handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publications, 2000. p. 1-27.

DIVAN, L. M. F.; OLIVEIRA, R. P. Reflexão epistemológica e metodologia: dois estudos de caso. In: ZTNGIER, S.; VIANA, V.; JANDRE, J. *Linguagem, criatividade e ensino: abordagens empíricas e interdisciplinares*. Rio de Janeiro: Publit, 2008. p. 109-129.

DREW, P.; HERITAGE, J. *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

FABRICIO, B.F. Linguística aplicada como espaço de desaprendizagem. In: MOITA LOPES, L.P. *Por uma linguística aplicada indisciplinar*. São Paulo: Parábola, 2006.

FILSTEAD, W. J. Qualitative method: a needed perspective in evaluation research. In: COOK, T. D.; REICHARDT, C. S. (Eds.). *Qualitative and quantitative methods in evalution research*. Londres: Sage Publications, 1979. p. 33-48.

FREITAS, L. F. R. *A pedagogia do gauchismo: uma análise a partir da diáspora gaúcha*. 2006. 159 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Educação, Porto Alegre, 2006.

GAGO, P.C. A prática de formulação na mediação familiar judicial. In: ZYNGIER, S.; VIANA, V. (Orgs.). *Avaliações e perspectivas: estudos empíricos em Letras*. Rio de Janeiro, PUBLIT projetos editoriais, 2010. p. 185-204.

_____. Questões de transcrição em análise da conversa. *Veredas – Rev Est Ling*, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, jul./dez. 2002.

_____. A organização sequencial da conversa. *Rev Calidoscópio*, v. 3, n. 2, p. 61-73, maio/ago. 2005.

GARCEZ, P. M. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: MOITA-LOPES, L. P.; BASTOS, L. C. (Eds.). *Identities: recortes inter e multidisciplinares*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2002.

GARCEZ, P. M.; BULLA, G. S.; LODER, L. L. Práticas de pesquisa microetnográfica: geração, segmentação e transcrição de dados audiovisuais como procedimentos analíticos plenos. *Delta*, v. 30, n. 2, p. 257-288, 2014.

GARCIA, A. C. Dispute resolution without disputing: how the interational organization of mediation hearings minimizes argument. *Am Sociol Review*, v. 56, p. 818-835, Dec. 1991.

_____. The problematics of representation in community mediation hearings: implications for mediation practice. *J Sociol Social Welfare*, v. 22, n. 4, p. 23-46, Dec. 1995.

_____. The role of interactional competence in mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, v. 28, n. 2, p. 205-228, Dec. 2010.

GARFINKEL, H. *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, 1967.

GARFINKEL, H.; SACKS, H. On formal structures of practical actions. In: McKINNEY, J. C.; E. A. TERYAKIAN, E. A. (Eds.). *Theoretical sociology*. New York: Appleton-Century-Crofts, 1970. p. 160-193.

GIDDENS, A. Família. In: _____. *O mundo em descontrolo: o que a globalização está fazendo de nós*. Tradução de Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Record, 2000. p. 61-75.

GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes [1956], 2009.

_____. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. *Sociolinguística interacional*. São Paulo: Loyola [1979], 2002. p. 13-20.

_____. *Footing*. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. *Sociolinguística interacional*. São Paulo: Loyola [1979], 2002. p. 107-148.

_____. *Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face*. Petrópolis, RJ: Vozes [1967], 2012.

_____. *The frame analysis*. Nova York, Harper, 1974.

GOODWIN, C. Between and within: alternative treatments of continuers and assessments. *Human Studies*, v. 9, n. 2-3, p. 205-217, June 1986.

GOODWIN, C.; GOODWIN, M. H. Concurrent operations on talk: notes on the interactive organization of assessments. *IPRA paper on pragmatics*, v. 1, n. 1, p. 1-54, 1987.

GUBRIUM, J. F.; HOLSTEIN, J. A. From the individual to the interview society. In: _____. (Eds.). *Handbook of interview research*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001. p. 3-32.

HERITAGE, J. Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In: SCHIFFRIN, D. TANNEN, D.; HAMILTON, H. E. (Eds.) *Handbook of discourse analysis*. V. 3. London: Academic Press, 1985. p. 95-117.

_____. Conversation analysis and institutional talk: analyzing distinctive turn-taking systems. In: CMEJRKOVÁ, S. et al. (1998) (Eds.). *Proceedings of the 6th International Congress of IADA* (International Association for Dialog Analysis). Tübingen: Niemeyer, 1997. p. 3-17.

_____. Epistemics in conversation. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. *The handbook of conversation analysis*. Massachusetts: Wiley-Blackwell, 2013. p. 370-394.

HERITAGE, J.; MAYNARD, D. W. *Communication in medical care: interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006.

HERITAGE, J.; WATSON, D. R. Formulations as conversational objects. In: PASATHAS, G. (Ed.). *Everyday language*. New York, Irvington Press, 1979. p. 123-162.

_____. Aspect of the properties of formulations in natural conversations: some instances analysed. *Semiótica*, v. 30, n. 3-4, p. 245-262, Jan. 1980.

HOFFNAGEL, J. C. Entrevista: uma conversa controlada. In: DIONÍSIO, A. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (Orgs.). *Gêneros textuais e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2003.

IRVINE, A.; DREW, P.; SAINSBURY, R. Am I not answering your questions properly? Clarification, adequacy and responsiveness in semi-structured telephone and face-to-face interviews. *Qualitative Research*, Sage, n. 13, v. 1, p. 87-106, 2013.

JÁCOME, A. J. C. A. *Anatomia da aprendizagem: a expertise em comunicação na formação médica a partir da fala-em-interação*. 2013. Tese (Doutorado) – Universidade Federal Fluminense, 2013.

JOHNSON, R. B.; ONWUEGBUZIE, A. J.; TURNER, L. A. Toward a definition of mixed methods research. *J Mixed Methods Research*, v.1, n. 2, p.112-133, Apr. 2007.

LABOV, W. The transformation of experience in narrative syntax. In: _____. *Language in the inner city: studies in the black English vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972. p. 354-397.

LERNER, G. Turn design and the organization of participation in instructional activities. *Discourse Processes*, v. 19, 111-131, 1995.

LEVINSON, S. C. Activity types and language. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (Orgs.), *Talk at work: interactions and institutional settings*. Cambridge, Massachusetts: Cambridge University Press, 1992.

_____. Activity types and language. *Linguistics*, v. 17, n. 1, p. 365-399, Jan. 1979.

LEWGOY, A. M. B.; SILVEIRA, E. C. A entrevista no processo de trabalho do Assistente Social. *Rev Textos Contextos*, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 233-251, jul./dez. 2007.

LINDE, C. *Life stories: the creation of coherence*. York: Oxford University Press, 1993.

LODER, L. L. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Orgs). *Fala em interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2008.

LODER, L. L.; GARCEZ, P. M. *Registros de fala-em-interação cotidiana e institucional: subsídios para o estudo das práticas de reparo iniciado e levado a cabo pelo outro*. Porto Alegre: UFRGS, 2004.

MARCUSCHI, L. A. *Análise da Conversação*. São Paulo: 2.ed. Editora Ática, 1991.

_____. *Compreensão de texto: algumas reflexões*. In: DIONÍSIO, A. P. O livro didático de português: múltiplos olhares. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

_____. *Produção textual, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MARTINS, C. B. C. Notas sobre o sentimento de embaraço em Erving Goffman. *Rev Bras Ci Soc*, São Paulo, v. 23, n. 68, p.137-144, out. 2008.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M. *Qualitative data analysis*. Sage Publications, 1994.

MISHLER, E.G. Narrativa e identidade: a mão dupla do tempo. In: LOPES, L. P. M.; L.C.; BASTOS, L. C. (Orgs.). *Identidades: recortes multi e interdisciplinares*. Campinas: Mercado das Letras, 2002. p. 97-119.

_____. Narrative accounts in clinical and research interviews. In: GUNNARRSON, B. L.; LINELL, P.; NORDBERG, B. (Eds.). *The construction of professional discourse*. London: Longman, 1995.

_____. *Research Interviewing: context and narrative*. Cambridge: Harvard University Press, 1986.

_____. *Storylines: craftartists' narratives of identity*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1999.

_____. *The discourse of medicine: dialectics of medical interviews*. Norwood, N.J.: Ablex, 1984.

_____. Work, identity and narrative: an artist-craftsman's story. In: ROSENWALD G. C.; OCHBERG, R. L. (Eds.). *Storied Lives: the cultural politics of self-understanding*. NY: Yale University Press, 1992.

MOITA LOPES, L. P. Linguística aplicada e vida contemporânea: problematização dos construtos que tem orientado a pesquisa. In: MOITA LOPES, L. P. (Ed.). *Por uma linguística aplicada indisciplinar*. São Paulo: Parábola, 2006.

_____. Narrativa e identidade: a mão dupla do tempo. In: MOITA LOPES, L. P.; BASTOS, L. C. (Eds.). *Identidades: recortes multi e interdisciplinares*. Campinas: Mercado de Letras, 2002.

_____. Pesquisa interpretativista em linguística aplicada: a linguagem como condição e solução. *Delta*, v. 10, n. 2, p. 329-383, 1994.

_____. Práticas narrativas como espaço de construção das identidades sociais: uma abordagem socioconstrucionista. In: RIBEIRO, B. T.; LIMA, C. C.; DANTAS, M. T. L. (Eds.). *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro: Ipub, 2001.

_____. *Storylines: craftartists' narratives of identity*. Cambridge: Harvard University Press, 1999.

MUSHAKOJI, K. Em busca de uma nova aliança anti-hegemônica. In: HELLER, A. et al. *A crise dos paradigmas em ciências sociais e os desafios para o século XXI*. Rio de Janeiro: Contraponto, 1999.

NAZARETH, E. A prática da mediação In: PEREIRA, R. C. *Família e cidadania: o novo CCB e a vacatio legis*. Belo Horizonte: IBDFAM/Del Rey, 2001. p. 309-315.

OLIVEIRA, M. C. L.; BASTOS, L. C. A experiência de imigração e a construção situada de identidades. *Veredas – Rev Est Ling*, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 31-48, jul./dez. 2002.

- OLIVEIRA, R. P. O. *A anatomia do conflito*. 2012. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Programa de Pós-Graduação em Linguística, Juiz de Fora, 2012.
- OSTERMANN, A. C.; SILVA, C. R. A formulação em consultas médicas: para além da compreensão mútua entre os interagentes. *Calidoscópio*, v. 7, n. 2, p. 97-111, maio/ago. 2009.
- PASSUELLO, C. B.; OSTERMANN, A. C. Gerenciamento de impressão em entrevista de seleção: aplicações da análise da conversa etnometodológica em recursos humanos. In: *XXXI Encontro da ANPAD*. Rio de Janeiro, Brasil, 2007.
- PERÄKYLÄ, A. Reliability and validity in research based on tapes transcripts. In: _____. *Qualitative research: theory, method and practice*. London: Sage, 1998. p. 201-220.
- PERÄKYLÄ, A.; VEHVILÄINEN, S. Conversation analysis and the professionals stocks of interacional knowledge. *Discourse Society*, v. 14, n. 6, p. 727-750, 2003
- PEREIRA, T. C. Roteiros da Entrevista Clínico-psiquiátrica – Diretrizes Teórico-metodológicas: “A rotina estabelecida pela tradição e pelos costumes” Linguagem em (Dis)curso. *Palhoça*, Santa Catarina, v. 10, n. 3, p. 683-704, set./dez. 2010.
- PINTO, P. J. G. *Práticas de apurar crimes em interrogatórios policiais: uma abordagem da análise da conversa etnometodológica*. 2015. 325 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Letras, Juiz de Fora, 2015.
- POOL, I. S. A critique of the twentieth anniversary issue. *Public Opinion Quarterly*, v. 21, n. 1, p. 190-198, Jan. 1957.
- RIBEIRO, B. T.; PEREIRA, M.G.D. A Noção de contexto na análise do discurso. *Veredas – Rev Est Ling*, Juiz de Fora, v.6, n.2, p.49-67, jul./dez. 2002.
- RIXON, S. Talk-in-interaction in facilitated and training workshops in organizations: a summary of findings from conversation analysis. *Group Facilitation: A Res Appl J*, v.12, p. 5-14, May 2013.
- ROBERTS, C.; SARANGI, S. Theme-oriented discourse analysis of medical encounters. *Med Educ*, Oxford, v. 39, n. 6, p. 632-640, June 2005.
- RUBIN, H. J.; RUBIN, I. S. *Qualitative Interviewing: the art of hearing data*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas – Rev Est Ling*, Juiz de Fora, v. 7, n. 1 -2, p. 9-73, jan./dez. 2003.

SALES, L. M. M. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SANT'ANNA, P. F. *As ações avaliativas da mediadora no contexto familiar judicial*. 2011. 147 f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Letras, Juiz de Fora, 2011.

SARANGI, S. Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counseling. In SARANGI, S.; COUTHARD, M. (Ed.). *Discourse and social life*. London: Pearson, 2000.

_____. Discourse practioners as a community of interprofessional practice: some insights from health communication research. In: CANDLIN, C. N. (Ed.). *Research and practice in professional discourse*. Hong Kong: City University of Hong Kong Press, 2001.

_____. Practising discourse analysis in healthcare settings. In: BOURGEAULT, R. (Ed.). *Qualitative methods in health research*. London: Sage, 2010.

_____. Applied linguistics and professional discourse studies. *Veredas – Rev Est Ling*, Juiz de Fora, v. 16, n. 1, p. 1-18, 2012.

SCHEGLOFF, E. A. *Sequence organization in interaction: a primer in conversation analysis*, V. 1. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

SILVEIRA, S. B. Ações tópicas e papéis discursivos em entrevistas de emprego. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 4, n. 1, p. 79-89, 2000. *Veredas – Rev Est Ling*, Juiz de Fora, v. 4, n. 1, p. 79-89, jan./jun. 2000.

_____. Entrevista concedida às professoras Carolina Scali Abritta e Victoria Wilson. *Rev Soletas*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 31, p. 7, jan./jun. 2016.

SILVERMAN, D. (Ed.). *Qualitative research: theory, method and practice*. Londres: Sage, 1997.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (Orgs.). *Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei*. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

SWALES, J. *Genre analysis: english in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

TAYLOR, A. Concepts of neutrality in family mediation: contexts, ethics, influence, and transformative process. *Mediation Quarterly*, v. 14, n. 3, p. 215-236, Spring 1997.

TEN HAVE, P. *Doing conversation analysis: a practical guide*. London: Sage, 1999.

VASCONCELOS, C. E. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Modelos, processos, ética e aplicações. São Paulo: Método, 2006.

WEISS, R. S. *Learning from strangers*. New York, NY: Free Press, 1994.

YARN, D. Y. (Ed.). *Dictionary of conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Publications, 1999.

ANEXO 1**Parecer técnico redigido por Sônia e enviado à magistrada responsável pelo processo**

Autos: 2008 063 000 437-1

Requerente: [Rui]

Endereço: XXXXX

Requerida: [Arminda]

Endereço: XXXXX

Entrevista com o requerente e com a requerida

O Sr. Rui, trinta anos, informou-nos ter sido companheiro da Sra. [Arminda] por quatorze anos, estando a três rompido o relacionamento. No início dos nossos contatos, o requerente reorganizara a sua vida afetiva com uma nova companheira e com os filhos dela.

Inicialmente relatou-nos os desentendimentos havidos no período da união e que justificam o afastamento. Ressaltou o seu descontentamento de estar afastado da filha Ana Gabriela, onze anos, e o seu desejo de educá-la também.

A Sra. Arminda, vinte e nove anos, entrevistada em separado, de sua parte, comentou sobre o uso contumaz de álcool do ex companheiro e a consequente violência física que a fez decidir-se pelo rompimento do relacionamento que, segundo ela, já era entrecortado por inda e vindas.

Reputa o presente pedido ao fato de ela ter requerido o pensionamento alimentício dos filhos a cerca de nove meses, que nunca fora pago anteriormente.

No período das entrevistas iniciais, Matheus vivia na companhia paterna e Ana Gabriela na materna, na casa dos avós maternos. A mãe informou a sua preocupação de Matheus conviver com o pai agressivo.

Entrevistas Conjuntas

Realizamos cerca de cinco entrevistas conjuntas com o Sr. Rui e a Sra. Arminda com a devida concordância de ambos.

Relataram a ocorrência de um incêndio havido na casa que abrigava a família que destruiu completamente todos os pertences dos pais e dos filhos. A Sra. Arminda disse que, sendo assim, já estando rompido o relacionamento conjugal, transferiu residência para a casa de seus pais, levando consigo os filhos. Foi regulamentada posteriormente a visitação e o pensionamento alimentício. A Sra. Arminda imputa ao Sr. Rui a autoria do incêndio e ele repudia tal acusação.

Quanto ao consumo de álcool e o comportamento violento que advém do uso da bebida, segundo ela, o que lhe causa medo, segundo ele já não existe mais, sentindo-se “curado”. Reputa o requerente tal comportamento ao abandono sofrido por ele na infância. No entanto, se recusa a procurar investigar, com assistência de um profissional da área de psicologia, tais origens, comprometendo-se a abandonar o uso de álcool.

O Sr. Rui informou-nos ter tido intenso relacionamento com os filhos no período em que a família morava junto e tal convivência ter sido muito prejudicada com o rompimento da união do casal. Entende o pai que a filha não vivia bem na companhia materna, tomando conhecimento disto pelas “cartinhas” que foram escritas por ela dando conta de uma insatisfação da menina com a ausência materna de casa, etc. Conclui que o ideal seria que o retorno da Sra. Arminda para a casa que foi construída pelo casal e que abrigou a família onde ele vive hoje.

Nos intervalos das reuniões conjuntas, o Sr. Rui e a Sra. Arminda exploravam mais o assunto nos finais de semana quando se encontravam por conta das visitas dos pais aos filhos. E por conta disto, chegaram nos dois últimos encontros, a nos informar que retomariam a convivência amorosa e que ela, então, voltaria a viver na casa da família levando consigo Ana Gabriela. Ficava pendente somente à limitação que o Sr. Rui exigia quanto à atividade laborativa da Sra. Arminda, que lhe é importante em função das dívidas que contraiu visto o incêndio que destruiu todos os seus objetos, e à transferência da escola da filha. Ele comprometia-se, assim, a procurar o seu advogado para informar-lhe do acordo e suspender a presente ação.

Orientamos, com insistência, o casal a procurar ajuda profissional a fim de pode trabalhar emocionalmente o retorno da união.

Em função do acúmulo de trabalho a que vimos convivendo, a elaboração deste relatório acabou sendo atrasada pelo que, então, procuramos novamente o casal a fim de verificarmos as condições atuais. Visitamos a Sra. Arminda na casa de sua família, e ela informou-nos de que a retomada da união planejada por eles não foi levada a termo. Disse-nos sentir-se ainda receosa de voltar a viver com o excompanheiro. No entanto, a filha voltara a viver na companhia do pai há dois meses. Ela afirmou-nos que o que lhe importa é o bem-estar dos filhos pelo o quê aceita a permanência da menina na guarda do pai.

Procuramos, também, pelo telefone, o Sr. Rui e ele informou-nos ter hoje também Ana Gabriela sob sua guarda e a mãe estar se abstendo de procurar os filhos nos últimos dias.

Observamos que o trabalho realizado em conjunto com a Sra. Arminda e o Sr. Rui ocorreu durante todo o tempo de maneira muito educada, tratando-se os pais das crianças em tela, sempre de maneira muito cordial apesar das divergências. Ainda que não tenha havido o cumprimento do planejamento feito por eles nas referidas reuniões, sem dúvida, hoje passam a se relacionar de uma maneira diferente da retratada nos autos, o que acreditamos o trabalho realizado, assemelhando à mediação, tenha colaborado.

Cidade, 25 de agosto de 2008.

ANEXO2

Convenções de transcrição:

?	(ponto de interrogação)	Entonação descendente
,	(vírgula)	Entonação ascendente
?,	(ponto de interrogação e vírgula)	Entonação de continuidade
		Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
-	(hífen)	marca de corte abrupto
::	(dois pontos)	Prolongamento do som
<u>sublinhado</u>	(letra, sílaba ou palavra sublinhadas)	sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA	(maiúsculas)	fala em volume alto
°palavra°	(sinais de graus)	fala em voz baixa
°	(sinal de grau)	Fala mais baixa
		imediatamente após o sinal
palavra:	(sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	Descida entoacional
Palavra:	(dois pontos sublinhados)	inflexionada
		Subida entoacional
		inflexionada
	(seta com indicação para cima)	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓	(seta com indicação para baixo)	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos
>palavra<	(sinais de maior do que e menor do que)	fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor do que e maior do que)	fala desacelerada
<palavra	(sinal de menor do que)	Início acelerado
hh	(série de h's)	Aspiração ou riso
(h)	(h's entre parênteses)	Aspirações durante a fala
.hh	(h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[]	(colchetes)	fala simultânea ou sobreposta
=	(sinais de igual)	Elocuções contíguas
(2,4)	(números entre parênteses)	medida de silêncio (em seg. e décimos de segundos)
(.)	(ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
()	(parênteses vazio)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((tosse))	(parênteses duplos)	Descrição de atividade não-vocal
"trecho"		trecho narrado por qualquer um dos participantes
th		Estalar de língua