

PRISCILA FERNANDES SANT'ANNA

AS AÇÕES AVALIATIVAS DA MEDIADORA NO CONTEXTO FAMILIAR JUDICIAL

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

Orientador: Prof. Dr. Paulo Cortes Gago

**Juiz de Fora
2011**

TERMO DE APROVAÇÃO

PRISCILA FERNANDES SANT'ANNA

AS AÇÕES AVALIATIVAS DA MEDIADORA NO CONTEXTO FAMILIAR JUDICIAL

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Linguística da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Juiz de Fora, pela seguinte banca examinadora:

Prof. Paulo Cortes Gago (Orientador)
Programa de Pós-Graduação em – UFJF

Prof^a. Dra. Wânia Ladeira
Programa de Pós-Graduação em– UFV

Prof^a. Dra. Sônia Bittencourt Silveira
Programa de Pós-Graduação em Educação - UFJF

AGRADECIMENTOS

A começar por meu orientador, Prof. PhD. Paulo Cortes Gago, pela paciência e confiança, bem como pela sabedoria compartilhada por meio das contribuições que enriqueceram este trabalho. Agradeço, ainda, por ter acreditado em mim nos momentos em que eu mesma já não acreditava.

Ao professor Srikant Sarangi, pela grandeza e generosidade em repartir sua genialidade comigo, “reles mortal”.

Às professoras Sônia Bittencourt e Amitza Vieira, ótimas professoras com quem tive a possibilidade de estudar, agradeço pelas brilhantes observações feitas no trabalho.

À querida amiga Tatiana Barbosa, este trabalho só pôde ser concretizado devido às nossas incansáveis pesquisas na Iniciação Científica. (Amiga, essa vitória também é sua.)

Aos amigos Bruno Horta e Roberto Perobelli, pelo incentivo e confiança, pelas contribuições realizadas no trabalho e, principalmente, pelo suporte dado nos momentos mais difíceis. (Muitíssimo obrigada!)

À minha família e ao Samuel, pela compreensão, carinho e paciência que tiveram comigo durante essa caminhada. (Amo vocês.)

À querida D. Anésia Julião, pelo exemplo de força, caridade e amor ao próximo. (À senhora, todo o meu respeito e a minha gratidão.).

A todos os professores e alunos da Escola Municipal Marília de Dirceu, por terem acreditado na minha capacidade e por todo apoio que me deram.

À professora Begma Tavares Barbosa, pelas lições de cidadania, perseverança e fé em um futuro melhor.

À amiga Rosângela Noronha e aos amigos do CAED, pela amizade e pelas incontáveis palavras de incentivo.

A todos os amigos que, de alguma forma, participaram deste projeto.

Agradeço, em especial, aos participantes do processo de mediação estudado nesta pesquisa que, a partir da exposição de suas vidas – anseios e esperanças –, possibilitaram a realização do meu objetivo.

EPÍGRAFE

“Vencedor é aquele que vence a si mesmo.”

(André Luiz)

RESUMO

O presente trabalho está inserido no panorama da Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2006), buscando ultrapassar o cenário acadêmico das universidades e estabelecer relações de contato o estudo da linguagem e os contextos profissionais. Temos como foco o contexto jurídico e a profissão do mediador.

Nesse sentido, empreendemos nosso estudo de natureza qualitativa e interpretativa com base em dados de mediação endoprocessual, gerados em uma vara de família do estado do Rio de Janeiro. Em nossa pesquisa, contamos com a colaboração da mediadora do caso na discussão e interpretação dos dados o que confere um caráter colaborativo (SARANGI, 2001) ao trabalho. Quanto ao método de pesquisa escolhido, utilizamos o estudo de caso, através do qual baseamos nossa análise em investigações detalhadas de um fenômeno, em um cenário específico.

Diante desse contexto institucional, buscamos mapear e descrever as ações avaliativas da mediadora, uma vez que nos manuais jurídicos postula-se que o mediador deve ser um terceiro neutro e imparcial, não devendo manipular a argumentação (SALES, 2004). Entretanto, olhando para dados reais de mediação, constatamos ações avaliativas (GOODWIN e GOODWIN, 1992) da mediadora, o que a rigor não “deveriam” ocorrer, pois avaliar envolve emitir opinião ou juízo de valor (LINDE, 2007).

Por fim, nossa perspectiva de trabalho é a de fala-em-interação que tem, nos turnos de fala e nas transcrições, a base analítica para se falar do comportamento do mediador.

Palavras-chave: Linguística Aplicada das profissões, Linguística Interacional, Mediação e Avaliação.

ABSTRACT

This work is inserted in the panorama of Applied Linguistics of professions (Sarangi, 2006), looking beyond the academic setting of the universities and establish contact to the study of language and professional environments. We focus on the legal profession and the mediator.

In this sense, we undertook our study of qualitative and interpretive, based on data mediation endoprocessual, generated in a family court of the state of Rio de Janeiro. In our research, we've had the collaboration of the mediator in the case discussion and interpretation of data which gives a collaborative nature (Sarangi, 2001) to work. As the research method chosen, use the case study through which we base our analysis on detailed investigations of a phenomenon in a specific setting.

Given this institutional context, we seek to map and describe the actions of assessment of mediator, since the juridical manuals postulate that the mediator should be a neutral and impartial and should not manipulate the argumentation (Salles, 2004). However, looking at mediation real data, we find actions of assessments (Goodwin and Goodwin, 1987) of the mediator, which, strictly speaking no "should" occur, because it involves give an opinion or value judgments. (Linde, 2007).

Finally, our work has a talk-in-interaction perspective which has, in turns of talk and on the transcripts, the analytical basis to talk about the behavior of the mediator.

Key-words: Applied Linguistic professionals, Interactional Linguistic, Mediation and Assessment.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1: dois pólos da mediação: da solução de problemas à transformação pessoal	20
Quadro 2: explicação do Processo Judicial	60
Quadro 3: panorama geral dos encontros	63
Quadro 4: A escolha dos excertos	69
Tabela 1 – Entrevista de pré-mediação Amir	71
Tabela 2 – Entrevista de pré-mediação Flávia	73
Tabela 3 – 1ª Sessão de mediação	75
Tabela 4 – 2ª Sessão de mediação	77
Tabela 5 – 3ª Sessão de mediação	78
Tabela 6 – 4ª Sessão de mediação	79

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. REVISÃO TEÓRICA	16
2.1. Mediação e Formas Alternativas de Resolução de Conflitos (FARCs)	16
2.2. Mediação: Conceitos e Implicações	19
2.3. Teorias sobre Avaliação	24
2.3.1. <i>Panorama da Teoria de Avaliação das diversas áreas</i>	25
2.3.2. <i>Teoria da Avaliação e Análise da Conversa Etnometodológica (ACE)</i>	35
2.4. Teoria de Fala-em-Interação	46
2.4.1. <i>Sociolinguística Interacional</i>	46
2.4.2. <i>Teoria de Análise da Conversa Etnometodológica</i>	49
2.5. Noções sobre <i>Ethos</i>	52
3. METODOLOGIA	55
3.1. A Pesquisa Qualitativa	55
3.2. A Pesquisa Colaborativa	57

3.3. O Estudo de Caso	58
3.4. Os dados	59
3.4.1. <i>O Processo</i>	60
3.4.2. <i>Os encontros</i>	63
3.5. O sistema de transcrição	65
3.6. A categorização da identidade dos participantes	67
3.7. A escolha dos excertos	68
4. ANÁLISE DE DADOS	71
4.1. Panorama quantificado das avaliações	71
4.2. Ações avaliativas de Sônia	93
4.2.1. Entrevista de pré-mediação Sônia – Amir	93
4.2.2. Entrevista de pré-mediação Sônia – Flávia	100
4.2.3. Sessões de mediação	108
4.2.3.1. <i>1ª Sessão de mediação</i>	108
4.2.3.2. <i>2ª Sessão de mediação</i>	114
4.2.3.3. <i>3ª Sessão de mediação</i>	121

4.2.3.4. 4ª Sessão de mediação	128
4.3. O <i>ethos</i> interacional da mediadora	82
4.3.1. <i>Ethos Sônia – Amir</i>	83
4.3.2. <i>Ethos Sônia-Flávia</i>	88
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	136
6. REFERÊNCIAS	141
7. ANEXOS	148

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho insere-se no panorama da Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2006), uma vez que buscamos, nesta dissertação, ultrapassar o cenário acadêmico das universidades e estabelecer algumas relações entre o estudo da linguagem e os contextos profissionais. Temos como foco o contexto jurídico e a profissão do mediador.

Diante do cenário de nossa sociedade fragmentada, no qual as relações interpessoais apresentam-se estremecidas, assistimos ao esgotamento do sistema judiciário. Situações como a injustiça para com as condições de trabalho do funcionário, a insatisfação do consumidor perante o produto comprado, a disputa entre os pais pela guarda dos filhos, entre outras, tornaram-se constantes no judiciário. Nesse contexto de insatisfação, em que os tribunais apresentam indícios de uma saturação iminente, surgem os meios alternativos de resolução de conflitos. A mediação, assim como a negociação e a arbitragem, caracteriza-se por ser um desses meios.

Segundo Sales (2004), 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 impasse seja solucionado por meio de sua transformação.

Com o crescimento demasiado dos meios alternativos de resolução de conflito, regras e postulações foram se fixando para afirmar a eficiência de tais métodos e, dessa maneira, manuais de como deve ser um bom profissional capaz de auxiliar na resolução de

impasses também foram estabelecidos¹. O CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – estipula que o mediador deve pautar sua conduta nos seguintes princípios: Credibilidade, Competência, Confidencialidade, Diligência, Neutralidade e Imparcialidade. Estas duas últimas são, inclusive, apontadas como condições fundamentais do mediador. Esses manuais, de ordem jurídica, são desenvolvidos de maneira prescritiva, levando pouco em consideração as ações reais voltadas para a resolução dos conflitos.

Olhando, porém, para dados reais de uma mediação endoprocessual² específica, foram observadas algumas ações que, a rigor, não “deveriam” ocorrer na fala da mediadora. Dentre essas ações, estão as avaliações. Com isso, surge um impasse, já que, por um lado, os manuais jurídicos postulam que o mediador deve ser um terceiro neutro e imparcial, não devendo manipular a argumentação (SALES, 2004), enquanto avaliar, em contrapartida, envolve emitir opinião ou juízo de valor (LINDE, 2007). Por essa razão, o presente trabalho tem como foco mapear e descrever as ações avaliativas (GOODWIN e GOODWIN, 1992) realizadas por uma mediadora no contexto de Vara de Família e discutir como isso afeta a mediação do ponto de vista da neutralidade e imparcialidade. Nesse contexto, algumas questões foram levantadas:

¹ Como referências de manuais jurídicos que tratam dessas definições, citamos, Salles (2004), Nazareth (2002), além do CONIMA (Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem).

² Uma explicação mais detalhada do que seja mediação endoprocessual encontra-se no capítulo 3 desta dissertação.

- 1) Quando as avaliações ocorrem?
- 2) Quais são os tópicos avaliados pelo mediador?
- 3) As avaliações diferem quanto aos participantes da interação?
- 4) Qual é o efeito interacional produzido pelas avaliações?
- 5) Existe uma forma canônica para as avaliações da mediadora?
- 6) O que as avaliações da mediadora revelam sobre o tipo de mediação realizado?

Desse modo, nosso trabalho pretende mostrar ainda como uma atividade de fala³ altamente indexicalizada, como as avaliações produzidas por uma mediadora em um contexto específico para participantes preestabelecidos, pode ser uma forma possível de se discutir um determinado contexto institucional.

A partir dessas questões, empreendemos um estudo de natureza qualitativa e interpretativa com base em dados reais de fala-em-interação institucional (DREW e HERITAGE, 1992), gerados em uma Vara de Família do estado do Rio de Janeiro. Nosso trabalho baseia-se em um estudo de caso que contém aproximadamente duzentos e trinta minutos de gravação divididos em entrevistas e sessões de mediação. Nossa perspectiva de trabalho é a de fala-em-interação, que tem nos turnos de fala e nas transcrições a base analítica para se falar do comportamento do mediador, seguindo proposta de Greatbatch & Dingwall (1994), em oposição ao paradigma experimental ou publicações tipo manual de praticantes (e.g. MOORE, 1985; PRUITT et al., 1993).

³ Segundo Gumperz (2002), reiterado por Garcez e Ostermann (2002), *atividade de fala* é “a unidade básica da interação socialmente relevante em termos da qual o significado é avaliado”. Para uma melhor compreensão da mediação enquanto atividade de fala, ver Oliveira (em prep.).

Como contamos com a participação da mediadora do caso na discussão e interpretação dos dados, nosso trabalho apresenta um cunho colaborativo, assim como proposto por Sarangi (2001), em que se enfoca o olhar do pesquisado, bem como se legitima as assertivas aqui postuladas.

Para este trabalho, utilizamos excertos de todos os encontros que foram gravados em áudio e transcritos de acordo com o sistema Jefferson de transcrição (LODER, 2006). Os dados aqui utilizados pertencem ao acervo do grupo de pesquisa intitulado *Linguagem, Interação e Profissões (LIPro)*, coordenado pelo professor Dr. Paulo Cortes Gago.

O presente trabalho é segmentado em cinco partes organizacionais. Após o capítulo introdutório, tratamos no capítulo 2 acerca das questões teóricas que norteiam o nosso trabalho, tais como a teoria de mediação, as noções de neutralidade e imparcialidade e os postulados da Linguística Interacional (engloba a teoria da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa Etnometodológica, cf. GAGO e SILVEIRA, 2005) sobre cujos pilares este trabalho está alicerçado, bem como a revisão da teoria de Avaliação nas diferentes perspectivas teóricas. O capítulo 3 traz questões de cunho metodológico, seguido da descrição do contexto de pesquisa. O capítulo 4 analisa excertos das entrevistas e sessões de mediação. E, por último, apresentamos as considerações finais, no capítulo 5, no qual respondemos as perguntas de pesquisa.

2. REVISÃO TEÓRICA

A fim de estabelecer os parâmetros teóricos que norteiam toda a discussão presente neste trabalho, delimitamos neste item as bases conceituais que nos oferecem os alicerces para a explicitação do contexto no qual o trabalho está inserido, assim como para a construção de nossa análise. Para tal, apresentamos a seguir os conceitos fundamentais para o desenvolvimento de nosso trabalho. São eles: o(s) conceito(s) de mediação e avaliação em perspectivas teóricas diversas e as noções fundamentais da Linguística Interacional.

2.1 MEDIAÇÃO E FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (FARCs)

O surgimento da mediação tem como marco a década de 1950, motivado por situações nas quais havia a necessidade de se solucionar conflitos oriundos de relações trabalhistas e de negociações entre sindicatos de empregados e patrões. Na década de 1960, a mediação é amplamente utilizada na negociação de conflitos em relações internacionais; nos anos de 1980, novos contextos se agregam, como a mediação em problemas de vizinhança, em litígios civis e criminais, em intervenções policiais, em problemas familiares e divórcios (CARNEVALE & PRUITT, 1992). No Brasil, o ícone das formas alternativas de resolução de conflitos (FARCs) é o PROCON, criado em 1990, através de

uma lei federal. O PROCON é um órgão que se utiliza da mediação objetivando solucionar, em geral, um impasse motivado pela insatisfação de um consumidor com relação à prestação de um serviço realizado por outra parte, que não cumpriu com sua obrigação ou não o executou satisfatoriamente. Para tal, realizam-se audiências conciliatórias em que ambas as partes comparecem visando a um acordo que busque solucionar o impasse.

Com o passar dos anos, algumas dessas FARC's ganharam destaque no contexto das soluções de problemas em instâncias diversas da sociedade conforme já citado, e hoje, no início do século XXI, assistimos ao surgimento das denominadas Câmaras de Mediação. Além dessas, surgiram outras formas de solução de conflitos que têm como intuito a celebração do acordo entre as partes a fim de proporcionar a conciliação.

A negociação, a conciliação, a arbitragem e a mediação são os principais métodos de resolução de conflito. Todas elas são meios alternativos de solução de confrontos, porém cada uma apresenta características que as diferenciam umas das outras. Apresentamos, aqui, essas diferenças, de acordo com o que foi estipulado no CONIMA (Conselho Nacional das Instituições de mediação e arbitragem), e com o descrito em diversos manuais jurídicos que tratam sobre o assunto.

1) Negociação: nesta FARC, 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. Sales (2004) afirma que, 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, objetivo que sustente o resultado.

2) Conciliação: é uma forma consensual de resolução de conflito, cujo objetivo é o acordo. As partes devem solucionar o problema para evitar um litígio judicial. Este processo é conduzido por um terceiro, o conciliador o qual 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, o resultado encontrado é parcialmente satisfatório; já a segunda se aprofunda no problema, e o acordo representa a total satisfação.

3) 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 é soberana, ou seja, 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.

A forma de resolução de conflito mais conhecida em nossa sociedade é a mediação. Por se tratar de um conceito central para o desenvolvimento de nosso trabalho, daremos a essa FARC um tratamento mais detalhado com o destinação de um item especialmente para destacá-la. Com isso, pretendemos explicitar suas definições e discutir as características estipuladas para a profissão de mediador, tendo como foco a interferência da neutralidade e da imparcialidade na condução das práticas de mediação.

2.2 MEDIAÇÃO: CONCEITOS E IMPLICAÇÕES

Diante da grande atenção que se tem dado à mediação como forma de resolução de conflitos, diferentes linhas teóricas apresentam divergências quanto ao tema. De acordo com o trabalho de Oliveira (2009), a mediação constitui-se como um gênero discursivo, pois apresenta elementos que norteiam determinada organização textual, ou seja, apresenta a característica fundamental dos gêneros do discurso de serem relativamente estáveis. Vejamos o que autor diz sobre o assunto:

Nesse sentido, compreendendo que a mediação é um agrupamento estável de elementos historicamente específicos em uma dada esfera da comunicação verbal, podemos afirmar que a mediação é um gênero discursivo, uma vez que se trata de uma entidade sociodiscursiva e uma forma de ação social específica de uma determinada situação de troca de fala. (OLIVEIRA, 2009. p. 9)

Sendo assim, instituída como um gênero, a mediação apresenta, também, variações. O gênero *mediação* é plástico e maleável (MARCUSCHI, 2005), ou seja, pode haver outras formas de manifestação deste, transcendendo 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 pessoas que carregam consigo uma história de vida, composta por valores, crenças e ideais diferenciados. Esses valores podem se tornar determinantes durante a interação, materializando-se através de avaliações que expressam julgamentos ou juízos de valores pela terceira parte envolvida no processo. Nesse sentido, podemos perceber, de acordo com Taylor (1997), “subgêneros” dentro de um gênero maior.

Por meio de um quadro explicativo, Oliveira (2009) demonstra de que forma – e com que grau de interferência – os diferentes tipos de mediação (ou subgêneros) influenciam a prática da mediação. Reproduzimos abaixo o quadro comparativo:

QUADRO 1: 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 (2009) sobre as definições de mediação de Taylor (1997).

A partir da perspectiva em que a mediação é considerada uma forma de solução de problemas, há um consenso nos manuais descritivos 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.

Dentre esses princípios, no que tange à questão da imparcialidade e da neutralidade, existe uma posição uníssona quanto ao cumprimento de tais postulados. Entretanto, embora sejam centrais, os termos *neutralidade* e *imparcialidade* são problemáticos (GAGO, 2008). Em princípio, são usados como sinônimos. Vejam-se, por exemplo, algumas falas a respeito: “o mediador não deve impor suas percepções, valores ou julgamentos às partes” (MURRAY et al, 1996, p. 123; GAGO, 2008); “o mediador deve ser neutro em relação ao controle do conteúdo da disputa” (MOORE, 1996, p. 27; GAGO, 2008); “o mediador deve se automonitorar para não impor seus valores na disputa; o mediador não tem nenhum tipo de interesse nos resultados da disputa” (LEVITON & GREENSTONE, 1997, p. 89; GAGO, 2008).

Dentro da discussão apresentada, percebemos uma unanimidade no que tange à relação com os *valores* do mediador. Alguns sentidos do termo *neutralidade* são definidos por Taylor (1997) e debatidos por Gago (2008) e Oliveira (2009): justiça, ser isento ou não impor valores, não ser tendencioso, salvaguardar a mediação de interesses/influências/atos coercitivos externos, manter o equilíbrio do processo. No âmbito da literatura jurídica, sabemos que há maior consenso sobre o que é *imparcialidade*: “isenção de favoritismo e tendência seja na palavra ou na ação e envolve um comprometimento em ajudar todas as partes, em oposição a apenas uma das partes, a atingir um acordo mutuamente satisfatório” (HEISTERKAMP, 2006, p.302; TAYLOR, 1997; GAGO, 2008). Ou seja, o que se fizer para uma das partes, deve-se fazer para a outra também. Já o mesmo não se pode dizer quanto à neutralidade.

Nesse contexto, nossa pesquisa apresenta uma grande colaboração para a prática da mediação e, conseqüentemente, para a profissão de mediador, visto que este é instituído

de um poder que permite às pessoas envolvidas em uma situação de conflito findar seu problema tendo como base a utilização da linguagem através do diálogo e da compreensão mútua que visa a encerrar o impasse criado. Diante desse cenário, contribui principalmente para problematizar a questão da neutralidade no âmbito da mediação, uma vez que, através do estudo das avaliações, podemos analisar se os valores e as crenças acumulados pelo (a) mediador (a) durante uma resolução de conflito qualquer interferem – ou não – na forma de condução da prática executada. Nesse sentido, ressaltamos a valia de um trabalho com base em dados reais de fala-em-interação em contraposição ao ideal prescritivista presente nos manuais em geral, que, em nosso entender, se apoderam da teoria afastados da realidade, na qual ela deveria ser aplicada de fato.

Contrapondo a perspectiva de mediação – solução de conflitos, Taylor (1997) apresenta sua visão de que a neutralidade varia de acordo com a percepção do mediador de seu papel na mediação e com o tipo de caso a ser mediado. Para exemplificar: mediadores ligados a questões comunitárias tendem a ser de formação humanista e vêm na mediação uma forma de transformação social, não somente de proposta de um acordo; já mediadores de formação jurídica tenderão a se focar em acordos, desprestigiando questões de cunho emocional dos mediandos, por exemplo. Dessa forma, Taylor (op. cit), ao estabelecer a noção de neutralidade expandida, trabalha com um novo conceito de mediação: a mediação transformadora.

A partir dessa nova perspectiva de mediação, o item neutralidade deve ser compreendido de forma amplificada. Seriam características da *neutralidade expandida*⁴:

⁴ Ver quadro 1.

- 1) presença de mediador de formação terapêutica ou de aconselhamento ou serviços humanos;
- 2) autorização de intervenções para equilibrar a disputa;
- 3) possibilidade do uso de movimentos terapêuticos para lidar com as emoções e conflitos pessoais;
- 4) tratamento da mediação um processo de transformação pessoal, e não somente uma solução de problemas;
- 5) permissão ao mediador de fazer uso de sessões individuais para fazer movimentos estratégicos com o cliente, treiná-lo em estratégias de negociação, ou ainda, fazer catarse com ele.

Ainda na esfera da abordagem da mediação a partir de um novo paradigma, temos os escritos de Salles (2004). A autora discute a noção de mediação transformadora – embora não a denomine dessa forma –, na qual as partes em conflito têm a possibilidade de, com o auxílio de um mediador, solucionarem suas questões, de modo que sejam elas as responsáveis pela efetivação do acordo, ao invés de deixá-lo nas mãos de um juiz.

Salles (op. cit, p. 80) estabelece o conceito de mediador, apresentando-o como um colaborador no que tange à resolução dos conflitos existentes nas situações que permeiam a mediação. O mediador deve utilizar um diálogo criativo, visando a “aproximar as partes” e deve, também, aprofundar seus conhecimentos quanto à resolução de conflitos, percebendo que os problemas encontram-se muitas vezes implícitos nas questões para além do foco do processo.

Para Salles (op. cit), a função da mediação é também educativa, não apenas voltada para a celebração de um acordo. As partes negociam com o mediador, que não toma qualquer decisão, não tem nem deseja o poder de coerção. Ele possui a função de criar vínculos entre as partes, buscando chegar a um acordo futuro entre as partes através de um diálogo amigável.

2.3 TEORIAS SOBRE AVALIAÇÃO

A teoria de avaliação tem se nutrido de contribuições de diversas áreas, como a linguística, a sociologia, antropologia, e outras, conforme será mostrado aqui.

No âmbito da Sociolinguística, discutiremos os estudos de Labov (1972) sobre as avaliações nas narrativas. Na área da Semântica Lexical, trataremos das contribuições de Hunstson e Thompson (1999), que abordaram a questão das palavras com teor avaliativo, bem como apresentaremos, no campo dos estudos funcionalistas, o trabalho de Dias (2006), que explorou o valor avaliativo das orações apositivas. No campo dos estudos sociais e antropológicos, temos como contribuição os estudos de Linde (1997) sobre a dimensão social das avaliações. No contexto da Sociolinguística Interacional, Vieira (2007) nos acrescenta com o seu trabalho sobre as avaliações em sequências argumentativas. Já no campo da Linguística Aplicada das Profissões, traremos as explicações de Sarangi (2003) a respeito de determinados aspectos avaliativos do discurso.

No que se refere à Análise da Conversa, ressaltamos a contribuição massiva de Charles e Marjorie Goodwin (1986; 1987; 1980; 1992; 2003) para o estudo das avaliações na perspectiva interacional. No âmbito dos reparos, Arminem (1996) aborda questões sobre

a avaliação nesse contexto. Na descrição da organização sequencial da conversa, Schegloff (2007) e Pommerantz (1984) exploram algumas características das avaliações.

2.3.1. PANORAMA DA TEORIA DE AVALIAÇÃO NAS DIVERSAS ÁREAS

Podemos, sem receio, afirmar que um dos trabalhos pioneiros sobre o tema reside nos esclarecimentos de Labov (1972) quanto à descrição do vernáculo afroamericano. O autor gravou narrativas orais semiespontâneas – o pesquisador orientava os entrevistados através de perguntas ou estímulos – sobre experiências pessoais dos participantes. Nesse contexto, percebeu que os entrevistados utilizavam-se de avaliações para tornar suas narrativas mais atrativas.

Foi a partir desse estudo que Labov (1972) estabeleceu os seis elementos constituintes da narrativa, até hoje citados quando se trata do estudo da narrativa. A saber: resumo, orientação, ação complicadora, avaliação, resolução e coda. Dentre esses elementos, o autor afirma que a avaliação é o mais importante, pois é a razão de ser da narrativa, é a motivação do narrador em contar sua história. Segundo Labov (op. cit), a avaliação informa sobre a carga dramática ou o clima emocional dos eventos e das personagens, sendo ela o único elemento que pode ocorrer em qualquer momento da narrativa. A partir dessa visão, é possível notar a primeira defesa do caráter pervasivo da avaliação.

Dada a importância da avaliação nas narrativas, o autor ressalta que, para ela existir, é indispensável o acontecimento único e inédito, digno de ser narrado. Entendemos que esse acontecimento único e inédito é definido pelos falantes: são eles quem

estabelecem o caráter de relevância dos acontecimentos. Dessa forma, as avaliações caracterizam-se por serem exatamente o que torna uma narrativa relevante, uma vez que os falantes só escolhem relatar algo ou para avaliar determinado evento ou para ter o evento avaliado por seu interlocutor.

Labov (op. cit) distingue quatro tipos de avaliação até hoje utilizados nos estudos sobre narrativa: *avaliação externa*; *avaliação encaixada*; *ação avaliativa*; e *avaliação por suspensão da ação*. Observa-se que a última categoria de avaliação citada pode permear os outros tipos, uma vez que quase todos os procedimentos de avaliação têm como fim suspender a ação do narrar. Vejamos a seguir as definições de Labov quanto aos tipos de avaliação:

a) *avaliação externa*: o narrador interrompe a narrativa para comunicar ao interlocutor qual é o seu ponto de vista sobre o fato narrado, ocorrendo, assim, a suspensão da narração.

b) *avaliação encaixada*: não há interrupção da narrativa, o narrador indica seu ponto de vista durante o desenvolvimento da história, através de elementos avaliativos.

c) *ação avaliativa*: o narrador descreve o que os personagens fizeram, em vez de relatar o que disseram. Do mesmo modo, neste caso, o locutor se revela capaz de encaixar seu comentário inesperado.

O estudo laboviano acerca da narrativa, embora tenha sido o pioneiro quanto à descrição da avaliação em situações reais de fala, apresenta um caráter semiespontâneo, uma vez que o pesquisador conduzia, guiava a entrevista com a finalidade de analisar os elementos narrativos. A partir de um contexto diferenciado – fala institucional – e, a partir

de dados reais e espontâneos de fala-em-interação, utilizamos em nosso trabalho algumas contribuições acerca da definição de avaliação de Labov (op.cit.), bem como do caráter pervasivo das avaliações, constatado pelo autor, resguardando as devidas diferenças no que se refere aos objetivos dos trabalhos.

Labov (op. cit.) também descreve como recurso para realizar uma avaliação, o que ele denomina de *elemento avaliativo*. Para o autor, esses elementos são estratégias que o narrador elabora para mostrar o ponto chave de sua narrativa. Os elementos avaliativos podem ser encontrados na forma de intensificadores, comparadores, correlativos e explicativos.

Consideramos, agora, um estudo lexical sobre avaliação. Hunston e Thompson (1999, p. 14) afirmam que há palavras que contêm teor avaliativo. São elas:

- 1) adjetivos: esplêndido, terrível, importante.
- 2) advérbios: felizmente, indubitavelmente.
- 3) nomes: sucesso, falha, tragédia.
- 4) verbos: falhar, vencer.

Um ponto de grande relevância no trabalho de tais autores é o fato de eles considerarem importante haver um conhecimento contextual da situação de produção do enunciado para que essas palavras avaliativas possam ser compreendidas devidamente. Hunston e Thompson (op. cit) afirmam que as palavras avaliativas são pistas linguísticas utilizadas para descrever pessoas e eventos de maneira a mostrar o posicionamento do falante sobre determinada situação.

Embora o trabalho dos autores contribua para o entendimento da avaliação, percebemos que eles limitam o estudo das avaliações ao âmbito da palavra isolada, descontextualizada ou fora do ambiente sequencial.

Dias (2006), no âmbito dos estudos funcionalistas da linguagem, estudou as construções apositivas, formadas por verbos de ligação mais adjetivo avaliativo (*Isso é bonito.*), ou simplesmente por substantivos ou adjetivos que indicassem avaliações do falante. A pesquisa da autora foi realizada em dados de fala-em-interação, em ambiente institucional, mais especificamente em audiências de conciliação do PROCON. Essas construções estudadas por Dias (op. cit) são denominadas de pequenas cláusulas e demonstram as avaliações que indicam apreciação em relação a uma atitude do interlocutor. É interessante ressaltar que essas avaliações são realizadas por orações que contêm predicados nominais ou justificativas para explicar e convencer o interlocutor quanto à avaliação realizada.

Parece-nos que Dias (op.cit) descreve a forma canônica das avaliações, ou seja, sujeito + verbo de ligação + predicado avaliativo. Em nossos dados, cujo ambiente interacional também é institucional, observamos algumas avaliações que se realizam da mesma maneira como as descritas por Dias (op. cit.). No entanto, mostramos, também, algumas avaliações que apresentam a forma indireta, i.e., ganham o caráter avaliativo dentro da interação, a partir da reação do ouvinte, já que não apresentam *a priori*, em sua constituição, o valor avaliativo. Em nosso trabalho, observamos, ainda, a relação entre a forma da avaliação (canônica ou indireta) e o tipo de mediação que está sendo realizado, assim como o efeito interacional provocado pelas avaliações nos participantes.

Partimos, então, em direção aos estudos discursivos. Sabemos que, também no contexto dos estudos sociais e antropológicos, a avaliação foi apreciada por Linde (1997), que realizou um estudo tendo como principal foco o papel da avaliação nas práticas sociais, especificamente em dois níveis: o da organização das estruturas linguísticas e o da interação social. Na visão da autora, a avaliação é o componente máximo da estrutura linguística do discurso, assim como é também uma parte importante da interação social, exprimindo sérias consequências para as decisões do mundo real. Dessa forma, em sua pesquisa, procura unir os dois níveis de análise das avaliações: o linguístico e o interacional.

Através de um trabalho no qual utiliza dados coletados a partir de situações em que as pessoas aprendem a utilizar uma nova tecnologia, Linde (1997) evidencia de que forma o ato de avaliar leva em conta não apenas a caracterização do que está sendo avaliado, mas também de quem faz a avaliação. Assumir uma postura avaliativa em relação a uma nova tecnologia – expressar que gosta, não gosta, manifestar que é capaz de aprendê-la ou não – ativa questões de identidade. Em suma, ao dizer do que gosta ou não gosta o que prefere ou não, o falante diz o que ele é (op. cit, p. 169). Ou seja, exprimimos o que somos ao expressar aquilo que preferimos ou desprezamos. Nas palavras da autora, é possível definir avaliação como “qualquer situação em que um falante indica o significado ou valor social de uma pessoa, coisa, evento ou relação social” (*ibidem*, p. 152).

Linde (op. cit, p. 153) apresenta uma dimensão de avaliação que diz respeito às normas sociais: “comentários de ordem moral ou demonstrações de como o mundo é, de como o mundo deveria ser, o que é um comportamento apropriado, que pessoas o falante e o ouvinte são.”.

Além de ressaltar que a avaliação é uma forma de julgamento a respeito do tipo de comportamento social a ser esperado de uma “pessoa de bem” (*ibidem*, p. 154), Linde (op. cit.), retoma os postulados de Labov (1972) e considera que as avaliações constituem o ponto-chave das narrativas. Acrescenta, ainda, que a avaliação não possui nem uma forma nem uma localização específica em relação aos demais componentes. Ela pode aparecer em qualquer lugar da narrativa e pode ser realizada em qualquer nível da estrutura linguística: sentencial, frasal, lexical, fonológica e/ou paralinguística, entre outros. Ou seja, assim como Labov (op. cit), postula um caráter pervasivo para a avaliação quanto ao seu posicionamento na interação e, estabelece, ainda, que as avaliações não apresentam uma forma fixa, o que também pode ser observado em nossos dados de mediação endoprocessual.

Um aspecto relevante a se ressaltar é o caráter interacional da prática de avaliação presente no trabalho da autora. Linde (op. cit.) assume que as avaliações não são produzidas por um único falante, mas sim co-construídas, i.e, o outro participa efetivamente na construção da avaliação. Dessa forma, reforça-se a grande relevância do seu estudo para esta pesquisa, uma vez que também acreditamos que a avaliação reflete uma postura social do falante exatamente por se tratar do momento no qual ele externa publicamente a sua posição sobre determinado evento.

Nos estudos da sociolinguística interacional, Vieira (2007) contribuiu para descrever o fenômeno da avaliação dentro do contexto argumentativo. Ao analisar entrevistas realizadas com funcionários de uma empresa brasileira do ramo de energia, Vieira investigou em seus dados os limites entre subjetividade e objetividade na expressão

da avaliação. A autora afirma que a avaliação é um fenômeno escorregadio, ainda mais se considerarmos a grande variabilidade de vertentes teóricas que se dedicam ao seu estudo.

Vieira (2007) observou, em seu estudo realizado com dados de fala opinativas de profissionais, como as avaliações se manifestavam em sequências argumentativas. A autora discutiu as categorias postuladas por Labov (1972) e percebeu que a “coda” – elemento da narrativa que contém um teor moralizante – é preenchido, nos dados da autora, por avaliações cuja função é fechar uma sequência anterior e abrir uma posterior.

Para Vieira (op.cit.), a avaliação é um modo de demonstração da realidade social trazida ao discurso e, que tem como uma de suas funções, projetar valores da sociedade. A autora ainda afirma que as dimensões avaliativas, observadas em seus dados, encontraram-se imbricadas em todos os movimentos que compõem as sequências argumentativas.

Vieira (op.cit) afirma também que as avaliações, em seus dados, se manifestaram por meio de metáforas, auto-reparos avaliativos e, até mesmo, por inferências contextuais.

A autora observou que, em “opiniões complexas”, a avaliação pode marcar as opiniões de duas formas: “i) pela alternância de papéis de autor e animador (cf. Goffman, [1979] 2002, 1981) e ii) pela modificação de força da proposição via modalização do que é dito (Gumperz [1982]; Martin, 1999, 2003)”⁵.

Vieira (2007) assume que a avaliação não se encontra apenas em expressões de subjetividade, tal como apontado pela gama de estudos que se dedicam à investigação do fenômeno. De acordo com a autora, a dimensão avaliativa pode estar em um processo inferencial, percebido a partir de um conhecimento mais amplo da situação de fala.

⁵ As referências são mantidas conforme o original.

Dessa forma, os fatos objetivos que são trazidos ao discurso de opinião, investigado pela autora, são capazes de fazer com que o participante possa inferir valores sociais que o locutor está avaliando, projetando desse modo a opinião de um indivíduo, mas de um indivíduo construído socialmente.

Compartilhamos, de maneira integral, as considerações feitas no estudo de Vieira (op.cit), visto que as avaliações estudadas em nosso trabalho por muitas vezes só ganham teor avaliativo, quando considerada a situação de fala de modo mais amplo, assim como afirma a autora. Assim, observamos categorias semelhantes às encontradas pela autora, parecendo haver aplicabilidade entre o seu estudo e os nossos dados.

Entendemos, também, conforme Vieira (op.cit), que as avaliações demonstram os valores e as crenças dos participantes de uma dada interação. Nesse sentido, avançando na discussão sobre o tema, em nossos dados, discutimos a relação da avaliação com a neutralidade na profissão do mediador, uma vez que, através das avaliações, os valores sociais tornam-se públicos e, que, no âmbito dessa profissão, esse fenômeno é considerado perigoso. Dessa forma, tentaremos contribuir para a descrição das avaliações da mediadora no contexto de mediação em Vara de Família, observando que outros movimentos avaliativos podemos estabelecer e, dessa forma, acrescentar ao trabalho de Vieira (2007).

A partir dos estudos da Linguística Aplicada das Profissões, temos a fundamental contribuição de Sarangi (2003). O autor apresenta alguns posicionamentos teóricos sobre as funções da linguagem e os seus aspectos avaliativos. O autor nos traz a perspectiva de John Dryden, que, na década de 1960, estudou as diferenças entre as linguagens descritiva, legislativa e crítica. Segundo Dryden, “respirar é julgar” (apud SARANGI, 2003, p. 165). Tal ponto de vista nos remete aos estudos de argumentação que assumem que a linguagem

é essencialmente argumentativa, sendo impossível elaborar um texto que não tenha a opinião de seu autor.

Sarangi (2003) também nos traz as contribuições dos trabalhos de Bakhtin ([1973] 1981) que acredita que o discurso não pode ser realizado sem orientação avaliativa e considera que o critério avaliativo perpassa o aspecto gramatical e o referencial. Um ponto importante do trabalho bakhtiniano é o fato de que, para ele, as palavras possuem um gosto, um sabor que varia de acordo com os contextos de produção do discurso. Outra colocação relevante de Bakhtin (op. cit) é a de que as palavras são produtos construídos no relacionamento entre falante e ouvinte.

Consonantemente com Henry James (1948), Sarangi (op. cit) afirma que a linguagem é tanto descritiva como avaliativa. Segundo os autores, o caráter descritivo da linguagem não é dissociado do avaliativo, sendo que ambos são intrinsecamente interligados dentro de um *continuum* comunicativo.

Sarangi faz ainda uma crítica às funções da linguagem de Jakobson (1960), pois acredita que não devemos nos ater às tipologias e, sim, às dinâmicas das inter-relações dos participantes nos diversos cenários da vida real. Em seu trabalho, Sarangi (2003) apresenta também o ponto de vista de HayaKawa, ([1939]1972) que identifica três modos de trocas de informação: reportar, inferir e julgar. Para Sarangi (op. cit), esse novo tratamento quanto às funções de linguagem tem um caráter mais útil e prático na sua utilização quando comparados à tipologia estipulada por Jakobson.

Hayakawa (op. cit) afirma que o reportar está relacionado com o caráter científico da linguagem, como ele próprio denomina, é a linguagem-mapa. O inferir é a declaração feita sobre o desconhecido com base em algo que se conhece. Já o julgar é a aprovação ou

desaprovação das ocorrências, pessoas, ou objetos descritos. Entendemos julgar como avaliar. Um exemplo dado por Sarangi (2003) que consideramos pertinente é: “*Eu sou apenas um atendente*”. Nota-se que o termo *apenas* é considerado avaliativo, uma vez que, através de movimentos inferenciais, coloca a profissão de atendente como inferior às demais profissões situadas no mesmo contexto.

Sarangi (op. cit) coloca o desafio de identificar, em nível microanalítico, os “sabores e paladares” que atribuem cargas avaliativas, valores e julgamentos às palavras. Questiona também como é possível diferenciar as avaliações diretas das indiretas. Para tais questões, o autor propõe como alternativa a Análise da Conversa e suas noções de pares adjacentes e tomada de turno como uma ferramenta útil e necessária para microanálise de dados.

2.3.2. TEORIA DA AVALIAÇÃO E ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA (ACE)

O fenômeno da avaliação foi amplamente estudado por Charles e Marjorie Goodwin no que se refere à perspectiva teórica da Análise da Conversa. Os autores, através da análise de dados reais de fala-em-interação em conversa cotidiana, definiram o fenômeno, bem como estabeleceram algumas características sobre a estrutura da avaliação.

Em seu trabalho, Charles Goodwin (1986) chama a atenção para a lacuna existente nos estudos linguísticos quanto às ações do ouvinte. Assim, para este autor, a fala não é simplesmente uma forma de ação, mas sim um modo de interação no qual são consideradas tanto as ações do falante como as do ouvinte.

Goodwin (op. cit) afirma que os falantes tratam seus interlocutores como centrais para a organização de suas falas. Os falantes se orientam para as ações de seus ouvintes, modificando, ou não, seus turnos de fala de acordo com a reação do interlocutor, i.e, se percebe que o ouvinte não compreendeu seu turno de fala, o falante corrente refaz esse turno para que o outro compreenda. Dessa maneira, o autor afirma que 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, Goodwin (1986) tratou, em seu trabalho, de um tipo particular de ação do ouvinte: as respostas vocais dadas pelo receptor no meio da fala estendida do falante. Essas respostas realizadas pelo interlocutor podem ocorrer de duas maneiras no mesmo ambiente. São elas as avaliações e os continuadores.

Quanto às avaliações, tal fenômeno – o caráter colaborativo da fala – é observado em nossos dados, pois os participantes realizam ações responsivas para a avaliação da mediadora, muitas vezes até, mudando o curso de ações anteriores às avaliações proferidas.

Os continuadores frequentemente ligam o final de uma UCT ao início da próxima. Nos dados analisados pelo autor, o falante inicia uma nova UCT enquanto seu interlocutor ainda está produzindo o “uh huh” referente ao turno de fala anterior. O fato de o falante se movimentar para uma próxima unidade de fala, durante o “uh huh” de seu interlocutor, é um argumento de que o “uh huh” funcionou como um continuador, uma vez que o falante o tratou como um sinal para continuar. Assim, fica claro o caráter do “uh huh” como elo entre duas unidades construcionais de turno.

De acordo com Goodwin (op. cit.), não é possível afirmar que todos os continuadores façam essa ponte entre o início de uma UCT e o fim da outra. Porém, essa

função de ponte do continuador parece ser a estrutura mais clara de o falante demonstrar que a ação do receptor foi precisamente entendida como um continuador. Entendemos os continuadores como um “feedback” ao nosso interlocutor, deixando claro para ele que o que foi dito foi assimilado e que, portanto, ele pode dar sequência à sua fala.

As avaliações podem ocorrer, assim como o “uh huh”, no meio da fala estendida do outro falante. Entretanto, elas não são tratadas como continuadores e têm a organização sequencial diferente. De maneira distinta, as avaliações terminam antes que uma próxima UCT seja iniciada. Além disso, as avaliações mostram uma análise a respeito do que está sendo falado na interação.

Goodwin (1986) afirma que o falante espera a completude da avaliação de seu interlocutor para orientar suas ações para a próxima UCT. Portanto, as avaliações também têm como função concluir um turno de fala estendido. Enquanto os continuadores podem ser sobrepostos à nova UCT do falante, pois são apenas um sinal de checagem de entendimento, as avaliações precisam ocorrer por completo para que o falante oriente sua fala de acordo com a avaliação que acabou de ocorrer.

O autor conclui seu artigo afirmando que os continuadores são marcas que ocorrem em uma sequência maior, ou seja, partes de uma sequência não completa. Eles ligam unidades separadas. Já a avaliação está relacionada com o que está acontecendo na fala. Ela é um comentário ou opinião sobre algum ponto da conversa, podendo ter formas diferentes, definição a qual assumimos em nosso trabalho. O autor afirma também que as avaliações são formas prototípicas de encerrar um turno estendido.

Charles e Marjorie Goodwin (1987) investigaram qual o material de linguagem que preenche os turnos de fala dentro da interação. Para isso, examinaram a capacidade que

os falantes têm de avaliar entidades no curso de suas falas. Muitos pontos tratados nesse artigo serão retomados no trabalho de 1992 dos mesmos estudiosos. Porém, vale ressaltar alguns pontos que merecem destaque.

Os autores apontam o que para eles é a característica principal das ações de avaliação: a tomada de posição de um participante em relação a um fenômeno a ser avaliado, i.é, toda ação avaliativa pretende tornar pública uma tomada de posição. Segundo ambos, essa característica central das ações avaliativas desencadeia uma série de fatores.

Primeiramente, as avaliações possuem um caráter público, o que nos mostra qual a capacidade do falante de avaliar corretamente os acontecimentos que ocorrem na interação. Para Goodwin e Goodwin (1987), esse processo é central para a organização das interações nas diversas culturas. Outro fator relevante é a responsabilidade vinculada ao avaliador pelas posições assumidas através das avaliações. Em terceiro lugar, segundo os autores, as avaliações deixam transparecer a maneira pela qual o falante enxerga o mundo, a experiência dele em relação ao evento avaliado, além de mostrar seu envolvimento afetivo quanto a esse evento.

A demonstração da afetividade não é um elemento pervasivo na produção das avaliações, sendo indispensável para sua organização, uma vez que fornece pistas sobre a organização interacional da experiência compartilhada, um processo que pode ser realizado e negociado através das avaliações, que podem ser encontradas em diferentes posições sequenciais dentro da interação.

Os pesquisadores acreditam que as avaliações são ferramentas importantes quando se pretende falar de construção colaborativa nos estudos de fala-em-interação, já que essas ações avaliativas criam contextos interpretativos que serão utilizados para

analisar as ações e as falas subsequentes. Considerando a organização da conversa em três UCTs, podemos exemplificar da seguinte forma: o que é falado no primeiro turno cria um enquadre que é avaliado num segundo turno. O terceiro turno é organizado de forma que vá ao encontro da avaliação que foi realizada.

Portanto, apesar da aparente simplicidade das avaliações, elas oferecem recursos aos participantes para que eles percebam e interpretem o que está sendo falado, dando-lhes a possibilidade de estabelecer e negociar o seu alinhamento através de um processo sistemático de interação enquanto o turno do falante ainda está em curso. Nesse sentido, o estudo sobre avaliação nos permite analisar, de modo integrado, uma variedade de fenômenos referentes à organização da linguagem, cultura, cognição, e emoção no interior da interação.

Como diversos autores têm colocado, as avaliações envolvem a opinião, afetividade, discordância dos participantes. Dessa forma, o estudo de Marjorie Goodwin (1980) sobre as emoções dos falantes faz-se relevante, uma vez que contribui para o entendimento da organização das avaliações. A autora olhou para as emoções como práticas situadas dentro de posições sequenciais específicas na interação.

Consideraram-se dois cenários específicos de interação no estudo da autora. O primeiro, um jogo de “amarelinha” entre meninas pré-adolescentes, e o segundo, uma interação familiar com um homem afásico. Porém, embora as duas interações tenham características diferentes, a autora pôde fazer algumas generalizações sobre as avaliações realizadas pelos falantes. Em ambos os cenários, foi percebido algum tipo de emoção (indignação ou alegria) que desencadeou uma avaliação. Assim, nos dois cenários distintos, um determinado evento serviu de gatilho para a avaliação.

A autora afirma que o caráter público da avaliação torna possível uma organização interativa da co-experiência, uma vez que os participantes trataram a avaliação como um lugar de intensa orientação e ação mútua. As avaliações observadas nos dados da autora expressaram emoções que puderam ser identificadas através da entonação, integradas às escolhas sintáticas dos falantes.

Charles Goodwin e Marjorie Goodwin (1992) investigaram como os participantes utilizam o contexto e a organização sequencial para a compreensão da fala em que estão engajados. Olharam mais especificamente para as avaliações, afirmando, novamente, que a avaliação é uma atividade em que falantes e ouvintes demonstram, dentro do turno de fala, suas opiniões sobre pessoas e eventos que estão sendo descritos.

Para os autores, a palavra avaliação pode ser usada para fazer referência a formas analiticamente diferentes de organização do fenômeno. Portanto, Goodwin e Goodwin (op. cit) apresentaram algumas perspectivas analíticas para a investigação das avaliações, a saber:

1) Segmento avaliativo: unidade estrutural que ocorre em algum lugar específico no fluxo da fala, podendo ser precisamente definido. Os adjetivos são exemplos de segmentos avaliativos. Esse segmento corresponde às palavras avaliativas estudadas no campo da linguística lexical.

2) Sinais avaliativos: são fenômenos suprasegmentais, tais como prosódia, gestos e olhares. Eles permeiam as unidades sintáticas no interior do discurso, são considerados um dos principais recursos para demonstrar a avaliação.

3) Ação avaliativa: é a forma que envolve o ator tomando uma posição em relação ao fenômeno avaliado, a ênfase aqui é dada na ação feita por um falante que se

utiliza da linguagem para incorporar sua ação. Ela é realizada por um único participante, que deixa transparecer seu envolvimento afetivo quanto ao que está sendo avaliado.

4) Atividade de avaliação: atividade interacional que inclui múltiplos participantes e também tipos de ações que não são propriamente avaliações. Nessas atividades, os participantes produzem e monitoram as ações relevantes às avaliações dos outros.

5) E, por fim, os autores definem a palavra **avaliável** como usada para fazer referência a uma entidade passível de avaliação.

Das cinco definições estipuladas pelos autores, é fundamental para o presente trabalho a noção de ação de avaliação, pois olhamos para a tomada de posição (avaliação) de uma participante em específico. É importante dizer que o caráter colaborativo, tão bem explicado pelos autores, permeia nosso estudo, visto que investigamos a reação dos outros participantes diante da avaliação da mediadora. A noção de sinais avaliativos também aparece na análise no momento em que observamos a prosódia e a alteração do tom de voz dos participantes como formas de indicar a avaliação e a ação reponsiva dos interlocutores diante da ação avaliativa.

Ainda quanto ao aspecto interacional da avaliação, asseveram que a atividade de avaliar nos fala sobre como os participantes negociam e demonstram uns aos outros seus pontos de vista. Dessa maneira, Goodwin e Goodwin (1992) consideram a atividade de avaliação como o lócus central para o estudo dos entendimentos compartilhados. Como conclusão de seus estudos, afirmam que as avaliações constituem um lócus frutífero no que se refere à investigação e organização da linguagem e da cultura no enquadre da dinamicidade da ação social.

Charles Goodwin (2003) investigou os métodos utilizados pelos participantes em uma conversa, para mostrar como algo é tratado como digno de avaliação. O autor compara duas práticas utilizadas para esse fim. A primeira é o uso de gatilhos (signposts) antes da entidade avaliável. Os gatilhos são pistas que ocorrem como pausas e alongamentos de vogais, imediatamente precedentes a adjetivos, sendo que, quando não há o uso de *gatilhos*, o autor descreve olhares e gestos como outras práticas interativas capazes de serem inferidas pelo interlocutor como marcas de avaliação.

Já a segunda prática está relacionada ao ouvinte. Ela acontece através do reconhecimento independente do ouvinte quanto ao objeto avaliável. Isso nos mostra que o reconhecimento autônomo do ouvinte está sutilmente atrelado às práticas de interação. Em outras palavras, as avaliações acontecem de maneira tão frequente nas situações sociais que os ouvintes reconhecem intuitivamente o que é digno de ser avaliado e o que, de fato, está sendo avaliado por alguém. Assim, Goodwin (op. cit) demonstra como é estabelecido interacionalmente o elemento que tem potencial para ser avaliado.

Para o autor, o reconhecimento de um avaliável, i.e, de um objeto digno de receber avaliação, nos diz muito quanto ao modo como os membros de uma sociedade reconhecem e interpretam significativamente os eventos culturais no mundo. Ou seja, como se estabelece a noção do que deve ser avaliado em determinada cultura. Tal noção será incorporada em nossa análise dos dados

Outro ponto importante do estudo de Goodwin é como a resposta a um avaliável expõe o alinhamento do falante corrente. Dessa maneira, a resposta dada por um participante não pode ser entendida como um mero reconhecimento do nome avaliável, mas sim como parte da atividade de avaliação em jogo. Entende-se que a resposta a uma

avaliação coloca em jogo outras questões como, por exemplo, alinhamento e face. Quando respondemos a uma avaliação, estamos dizendo ao nosso interlocutor se concordamos ou não com o ponto de vista dele e isso demanda um esforço interacional. Essas contribuições do autor nos são riquíssimas para a discussão do *ethos* interacional construído pela mediadora a partir das avaliações proferidas.

Os trabalhos de Charles e Marjorie Goodwin são de extrema relevância para a descrição das avaliações em ambientes interacionais. Vale ressaltar que o trabalho dos autores foi realizado considerando dados de conversa cotidiana. Mostramos em nossa análise como as avaliações são realizadas pela mediadora no contexto institucional de linguagem. Dessa forma, tentamos contribuir para o trabalho dos Goodwin descrevendo as avaliações em outro contexto interacional.

Também no âmbito da Análise da Conversa, Arminen (1996) oferece contribuição fundamental à nossa pesquisa ao estudar o fenômeno da avaliação vinculado à organização dos reparos. Com a realização de um estudo que ressalta a relevância interacional e moral dos autorreparos nas histórias vividas e relatadas por integrantes do grupo Alcoólicos Anônimos (AA), o autor direciona para as “condensações avaliativas” disponibilizadas através de determinados procedimentos de autorreparo nos quais a ação de reparar a fala pode ser interpretada como avaliação de um evento enunciado anteriormente.

Nos estudos de Arminen (op.cit.), demonstra-se de que forma os reparos se originam da tentativa de recomposição de uma identidade relevante no contexto interacional em questão: ao repararem suas falas, os membros do AA orientam-se no sentido de se alinharem mais com aquilo que é, conforme suas opiniões, apropriado para

aquela ocasião. O autor afirma que a ação de reparar a fala pode ser interpretada como a avaliação de um evento enunciado anteriormente.

Arminen (op. cit, p. 474-5) associa esse tipo de reparo (o reparo avaliativo) à estrutura das narrativas e mostra que esses não são apenas extensões sequencialmente apropriadas de um segmento anterior, mas fornecem “condensações avaliativas” sobre um evento previamente narrado. Segundo o autor, os reparos, além de constituírem técnicas hábeis para tornar visíveis os sentimentos e estados internos do narrador, oferecem avaliações intensificadas do ponto de vista do narrador da história.

Nesse sentido, assumimos com Arminem (1996) que os reparos possuem um caráter avaliativo, podendo ser uma forma de reenquadrar a fala do outro. Assim, em nossos dados, observamos o reparo atuando como avaliação de discordância.

Quanto ao estudo da posição sequencias das avaliações, temos nos estudos de Schegloff (2007) uma contribuição importante.

Após definir sequência e expansões, Schegloff (op. cit) situa seu foco de investigação nas pós-expansões mínimas. As pós-expansões mínimas envolvem o acréscimo de um turno adicional, após a segunda parte do par de base (preferido ou despreferido). O autor afirma que a importância de uma pós-expansão mínima é a elaboração de uma sequência de encerramento sustentada pelos co-participantes. A essa característica de encerramento denomina-se “terceiro turno de encerramento de sequência” (do inglês, *sequence-closing third*).

Schegloff (2007) considerou que as formas mais comuns de terceiro turno de encerramento de sequência são: “oh”, “okay” e as avaliações. Focaremos, aqui, nas avaliações.

As avaliações são tratadas como a marca do posicionamento, geralmente realizada pelo falante da primeira parte do par em relação ao que o falante da segunda parte do par disse ou fez no turno anterior. Além disso, são partes da rotina das sequências de questionamentos pessoais (How are you sequences).

Schegloff (op. cit.) ainda considera que os termos avaliativos possibilitam o encerramento da sequência anterior e permitem o início de uma nova sequência.

Pomerantz (1984), também no âmbito da Análise da Conversa, analisou as características dos formatos dos turnos – preferidos e despreferidos – em casos de avaliações de concordância e discordância. Dessa forma, o estudo da autora nos fornece grandes contribuições.

Ao fazer um elogio – “avaliação positiva” –, em um primeiro turno, o falante convida o participante do segundo turno a realizar também um elogio. Podemos observar, portanto, a preferência por concordância. Entretanto, outras avaliações, além dos elogios, constituem a maquinaria conversacional e, caso haja uma avaliação “negativa” em primeira posição, as segundas podem ou não ser uma concordância. Vejamos as palavras da autora sobre o tema:

Ao proferir uma avaliação inicial um falante formula a avaliação a fim de realizar uma ou múltiplas ações, por exemplo, elogio, reclamação, cumprimento, insulto, vangloriação, autodepreciação. No turno seguinte ao proferimento inicial, uma ação por parte do recipiente é relevante: concordar ou discordar com o anterior. Concordância ou discordância são ações alternativas que se tornam relevantes diante do proferimento das avaliações iniciais. Tais concordâncias ou discordâncias são realizadas por meio de segundas avaliações. Pomerantz (1984, p. 63)

Segundo Pomerantz (1984), existe uma relação entre o status de preferência da ação e o formato em que ela é produzida. Em seu estudo, a autora descreve os tipos de organização relacionados ao proferimento de segundas avaliações (avaliações em SPP), mostrando a relevância do status de preferência nas produções das segundas avaliações ao examinar: a) as segundas avaliações com concordância preferida; e b) segundas avaliações com discordâncias preferidas.

Ao discutirmos a questão do posicionamento sequencial das avaliações, tomamos como base os achados do trabalho de Pomerantz (1984), bem como de Schegloff (2007).

2.4. TEORIA DE FALA-EM-INTERAÇÃO

Nesta seção, tratamos da revisão teórica de duas disciplinas caras ao direcionamento analítico realizado no presente trabalho. São elas: a Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa.

2.4.1. SOCIOLINGUÍSTICA INTERACIONAL

A Sociolinguística Interacional (doravante, SI) inicia-se a partir da influência de disciplinas, tais como a Linguística, a Antropologia e a Sociologia. De acordo com Gumperz (2002 [1982]), um dos precursores da pesquisa em SI, tal disciplina tem como campo de ação a linguagem, a cultura e a sociedade, com enfoque na noção de contexto e na questão das inferências situadas. Ou seja, a SI busca investigar o que está acontecendo no aqui e no agora da interação.

Conforme Ribeiro e Garcez (2002), os estudiosos dessa corrente linguística descrevem a organização social da fala-em-interação, valorizando a caráter colaborativo, “dialógico” da comunicação humana.

Nesse sentido, a partir dos postulados de Goffman (2002 [1979]), outro estudioso de fundamental importância para a disciplina, 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.

Dessa maneira, Goffman (op. cit.) estabeleceu o conceito de *estrutura de participação*, uma vez que para ele, o modelo diádico de comunicação apresentava falhas e mostrava-se ineficiente diante das diferentes posições assumidas pelo participante dentro da situação de comunicação. Assim, o autor repensou a noção de falante e de ouvinte e, portanto, estabeleceu categorias que ampliassem essas noções.

Diante da perspectiva do falante, Goffman (op. cit.) 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, 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 necessariamente⁶.

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

⁶ Para uma descrição mais detalhada de cada um desses “tipos de falante”, ver Goffman (2002 [1979], p. 133-138.).

seja, aquele que tem a “atenção visual” do falante e, ainda, tem 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, o autor estabelece as noções de alinhamento, *footing* e enquadre. Segundo Goffman (2002 [1979]), os *footings* podem ser introduzidos, sustentados ou modificados no decorrer de um determinado encontro social. Nesse sentido, pode-se 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*, assim como a do enquadre, é dinâmica. Assim, muitas vezes os participantes precisam reconstruir o seu entendimento sobre a situação.

As modificações de *footing* podem ser sinalizadas, por exemplo, via alternância de código, de registro, mudança de tom, de postura corporal, etc. 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, etc.) e papéis discursivos (por exemplo, o papel de entrevistador, respondedor, etc.). Essas características do *footing* colaboram para o estabelecimento do enquadre da situação. Dessa forma, pode-se entender que o enquadre determina a maneira como sinalizamos para a interpretação que será feita pelo outro e, ao mesmo tempo, como nos atentamos para o modo que processamos os sinais que exteriorizam os enquadres dos outros participantes.

Ainda diante da noção de enquadre, outro conceito importante, trazido pela Sociolinguística Interacional, é o de *esquema de conhecimento* (Tannen e Wallat, 2002[1987]). Para as autoras, esse conceito é um tipo de estrutura de expectativa que se refere ao entendimento do discurso através do preenchimento de informações não

proferidas, decorrentes do conhecimento adquirido em interações anteriores. Essas experiências determinam expectativas acerca de pessoas, objetos, eventos e cenários no mundo, determinando também, expectativas acerca de um encontro de serviço específico. Através de nossos esquemas de conhecimentos podemos, portanto, identificar uma determinada situação e dar sentido ao que é dito.

2.4.2. TEORIA DE ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACE, seguindo Loder e Garcez, 2004; Gago, 2004) teve o ponto de partida nas contribuições da Sociologia norte-americana (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 2003[1974]) e na Etnometodologia (GARFINKEL, 1967), na década de 1960.

A ACE assume que a linguagem é fundadora da vida em sociedade, já que é por ela que as pessoas interagem. Dessa forma, admite-se que a conversa é fundamental na constituição do mundo social, uma vez que, através dela, as mais práticas tarefas cotidianas são realizadas, tais como “ir a um cinema, participar de uma reunião, assistir a uma aula, conversar com amigos, etc.”. (COULON, 1995, *apud* GAGO, 2005, p.62)

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*”. (cf. SACKS *et al.*, 1974, *apud* 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 (1984, *apud* GAGO, 2005), 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. A ação verbal dos participantes é duplamente contextualizada. 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.*” (GAGO, 2005, p. 63) Como terceiro princípio básico, pode-se 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 mostrarão propriedades sistemáticas e organizadas representativas dos participantes.

Quanto às unidades linguísticas estudadas na ACE, o turno conversacional ou turno de fala é 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 *et al.*, 1974, *apud* GAGO, 2005, p. 64) Na perspectiva dos turnos de fala, Sacks, Schegloff & Jefferson (1974, *apud* GAGO, 2004) apontaram alguns fatos relativos à conversa espontânea que

estão na base da descrição do funcionamento dos turnos de fala. Dentre eles, pode-se destacar: 1) uma pessoa só fala por vez; 2) ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves; 3) transições de um turno para o outro se dão sem intervalo de tempo e sem sobreposição; 4) a ordem dos turnos não é fixa, mas é variável; 5) o tamanho do turno não é fixo, mas variável; 6) a extensão da conversa não é especificada de antemão, nem sobre o que se fala; 7) os turnos são construídos por unidades de tipo específico, entre outros.

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, compostas de uma só palavra; 2) sintagmática, correspondente à ideia de sintagma (nominal, verbal, etc.); 3) clausal, cuja característica é possuir um único núcleo verbal; e 4) sentencial, com mais de um núcleo verbal. As UCTs são terminante significativas para os participantes da interação.

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), etc. 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 quanto à organização da PPP e da SPP. “Não é qualquer SPP que pode seguir uma PPP”. (GAGO, 2005, p. 64).

Assim, os estudos da Análise da Conversa Etnometodológica e os conceitos da Sociolinguística Interacional contribuem para o nosso estudo de ações interacionais na dentro da realização da prática de avaliação da mediadora no contexto de Vara de Família.

2.5. NOÇÕES SOBRE *ETHOS*

Não será nosso foco no presente trabalho fazer uma vasta releitura da teoria de *ethos* presente na literatura do saber linguístico. Contudo, em função de percebermos, nos dados do trabalho, que as avaliações realizadas pela mediadora do caso, objeto central de nosso estudo, diferem quanto à natureza de seu conteúdo em relação aos participantes da interação, buscamos na teoria de *ethos* advinda da Análise do Discurso, uma definição que norteie a orientação da mediadora em nossos dados.

No âmbito da Análise do Discurso, vejamos o que Mainguenu (1993) diz sobre o tema:

O que o autor pretende ser, ele o dá a entender e mostra; não diz que é simples ou honesto, mostra-o por sua maneira de se exprimir. O *ethos* está, dessa maneira, vinculado ao exercício da palavra, ao papel que corresponde a seu discurso, e não ao indivíduo “real” (apreendido) independentemente de seu desempenho oratório: é, portanto, sujeito da enunciação (MAINGUENAU, 1993, p. 138).

Dessa maneira, o autor assume que o *ethos* é construído no momento do discurso. Acrescentamos, a partir dos ditos de Maingueneau (op. cit.), o caráter de co-construção do *ethos*, ele é instaurado por meio do que os participantes tornam relevantes na interação, ou seja, através das identidades e dos papéis assumidos.

Declercq (1992), ainda no campo da Análise do Discurso, assume que *ethos* é tudo aquilo que auxilia na construção da imagem de um “orador” para um determinado “auditório”. O autor prossegue:

Tom de voz, fluxo da fala, escolha das palavras e dos argumentos, gestos, mímicas, olhar, postura, aparência etc., todos os signos, de elocução e de oratória, indumentários ou simbólicos, pelos quais o orador dá de si mesmo uma imagem psicológica e sociológica. (DECLERCQ, 1992, p. 48)

É interessante notar que o autor trata de elementos suprasegmentais, tais como a prosódia e o olhar, como forma de observação do *ethos*. Em nossos dados, a prosódia é, também, considerada uma pista interacional para o estudo das avaliações e, conseqüentemente, para a instauração do *ethos* da mediadora.

Diante do exposto acima, entendemos como *ethos* a construção das imagens dos participantes dentro da interação (MAINGUENAU, 1993). Como assumimos uma postura interacional neste trabalho, de forma consoante a Brown e Levinson (1987), concebemos, ainda, *ethos* como o tipo de interação que apresenta as características de grupos sociais ou de pessoas numa dada sociedade. Nesse sentido, em nossa análise de dados, destinamos uma seção para o estudo do *ethos* interacional da mediadora, a partir das avaliações realizadas com as duas partes do processo.

Estabelecidos os referenciais teóricos fundadores de nosso trabalho, através dos quais nortearmos nosso percurso analítico e nos quais manter-nos-emos alicerçados, passamos agora à delimitação do arcabouço metodológico que sustenta este trabalho.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo, apresentamos a perspectiva metodológica da pesquisa qualitativa e as características do estudo de caso em pesquisa qualitativa, uma vez que, a partir desses conceitos metodológicos, temos embasamento para discutir a sensível indexicalidade dos dados apresentados em nosso trabalho. Além disso, tratamos da geração e gravação dos nossos dados de análise, assim como das notações para a transcrição dos dados e da troca dos nomes dos participantes. Justificamos, ainda, a escolha dos excertos utilizados no capítulo analítico.

3.1. A PESQUISA QUALITATIVA

Este trabalho é vinculado à tradição de pesquisa qualitativa e interpretativa (MOITA LOPES, 1994; DENZIN & LINCOLN, 2000). Essa perspectiva nos permite ter uma abordagem que considere os significados, os motivos, as crenças, os valores e as ações dos indivíduos expressos em suas relações sociais. Assim, consideramos a realidade construída e modificada pelo ser humano e suas ações, tornando-se relevante atentar para os processos e os significados que os participantes atribuem aos fatos.

Moita Lopes (1994) defende a importância de pesquisadores em Linguística Aplicada (doravante LA) refletirem sobre as formas de produzir conhecimento nessa área. Muitos pesquisadores, não só em LA, mas também nas Ciências Sociais como um todo, tendem para a tradição de pesquisa de base positivista e parecem rejeitar ou ignorar outras

formas de produzir conhecimento. Os métodos quantitativos, nas Ciências Sociais, têm um status privilegiado e, geralmente, não são questionados. Entretanto, há formas inovadoras de investigação, chamadas de pesquisa interpretativista.

Nesse sentido, a utilização da linguagem pelo homem, no mundo social, e a sua capacidade de construir significados, interpretar e reinterpretar o mundo à sua volta faz com que não haja uma realidade única, e sim várias realidades (GAGO, 2005). A linguagem não só possibilita a construção do mundo social, como também é condição para que ele exista, isto é, os significados não são resultados de intenções individuais, mas sim sociais. 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 leva em conta a visão dos participantes do mundo social, bem como questões relativas a poder, ideologia, história e subjetividade dos envolvidos.

Segundo Moita Lopes (1994) e Denzin e Lincon (2000), o acesso aos significados se dá através de instrumentos de pesquisa, como, por exemplo, diários, gravação em áudio e vídeo, entrevistas, documentos, entre outros, que apresentem descrições e interpretações do contexto pesquisado. Citando Hughes (1990), Moita Lopes (1994) propõe que a procura do conhecimento absoluto deveria ser abandonada e substituída por infinitas interpretações do mundo. Essa seria a melhor maneira de fazer ciência em LA, que tem como foco a linguagem, a qual, ao mesmo tempo, é condição para a construção do mundo social e caminho para encontrar soluções para compreendê-lo.

3.2. A PESQUISA COLABORATIVA

Ainda dentro da perspectiva da pesquisa em que se considera os significados e as ações dos participantes envolvidos na pesquisa, somamos a importante contribuição do professor Srikant Sarangi (2001) acerca do trabalho colaborativo em Linguística Aplicada das Profissões. Essa metodologia visa ao desenvolvimento de um trabalho em que pesquisadores observam o cenário de pesquisa “de dentro”, com o olhar voltado para a inter-relação entre pesquisadores e pesquisados, em que ambos assumam uma agenda de pesquisa colaborativamente construída, ou seja, em que pesquisador e pesquisado construam a pesquisa conjuntamente.

Essa postura metodológica possibilita olhar para um determinado problema com um novo enfoque (o do pesquisado). Além disso, torna o processo de pesquisa uma via de mão dupla de troca de informação. É, então, uma plataforma necessária para os analistas de o discurso refletirem sobre sua própria prática, bem como definirem a agenda futura para a pesquisa na área.

Ao adotarmos essa metodologia, somos convidados a repensar o papel da pesquisa diante da sociedade e também dentro do próprio meio acadêmico. Roberts e Sarangi (2003) realizam suas pesquisas no âmbito médico e adotam como postura metodológica o viés colaborativo. Vejamos as palavras dos autores acerca do tema:

Nossa visão é que a ‘descoberta’ precisa ser desenvolvida em conjunção com os informantes da pesquisa e 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, todos devem ser negociados. (ROBERTS & SARANGI, 2003, p. 342)

Nesse sentido, nossa pesquisa apresenta um caráter colaborativo, uma vez que, após a gravação e transcrição dos dados, tivemos a contribuição da mediadora do caso na discussão e interpretação de parte dos dados gravados. Assim, esse fator mostrou-se relevante para a melhor compreensão de algumas passagens e para o melhor entendimento sobre a prática da mediadora no caso em questão.

3.3. O ESTUDO DE CASO

Quanto ao método de pesquisa escolhido, utilizamos o estudo de caso, através do qual nossa análise investiga ocorrências detalhadas de um fenômeno em um cenário específico. Temos como objeto de análise um caso de mediação composto por dois encontros, com as partes em separado, e quatro sessões de mediação. Denominamos o método de trabalho estudo de caso, pois olhamos para um mesmo fenômeno (a avaliação), no qual os participantes da interação e a atividade social são repetidos 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 avaliações de uma mediadora destinadas aos participantes do determinado processo.

Desse modo, consoante com Oliveira (em prep.), 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.

3.4. OS DADOS

Nesse momento, é relevante tratar de algumas questões sobre a geração de nossos dados. Trata-se de 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 2007. Foram gravados vários encontros entre a mediadora com formação em serviço social, Sônia, o requerente do processo, Sr. Amir, e a requerida, Sra. Flávia. Inicialmente, as partes se encontraram em separado com Sônia, em dois encontros cada um, chamados de *entrevistas de pré-mediação*. Em seguida, as três partes se encontraram, ao todo em quatro *sessões de mediação*. O processo em questão era o de *Regulamentação de Visitas*, em que se contemplava a possibilidade de o pai, o requerente, encontrar-se durante a semana com os filhos, Vítor e Íris, e não apenas a cada quinze dias, durante os finais de semana, como era a situação à época. Flávia, a requerida, é quem detém a guarda dos filhos. A gravação dos

dados foi feita em um aparelho analógico⁷ de gravação da marca *Panasonic*, modelo *RQ-L11*.

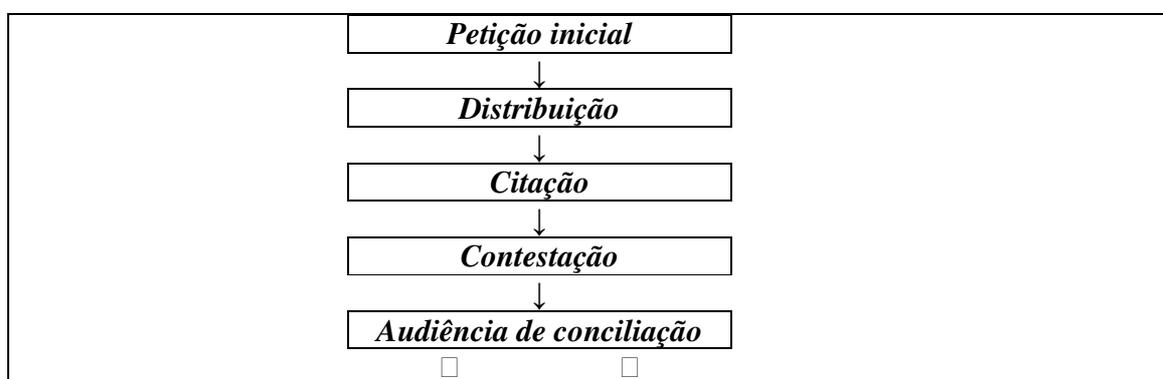
Todos os nomes foram trocados considerando a privacidade das pessoas envolvidas – e, também, questões de fala-em-interação, nas quais nos deteremos mais adiante – que nos forneceram (verbalmente, nas próprias gravações) a autorização para a gravação e utilização dos dados. O juiz da vara de família igualmente autorizou o estudo.

3.4.1. O PROCESSO

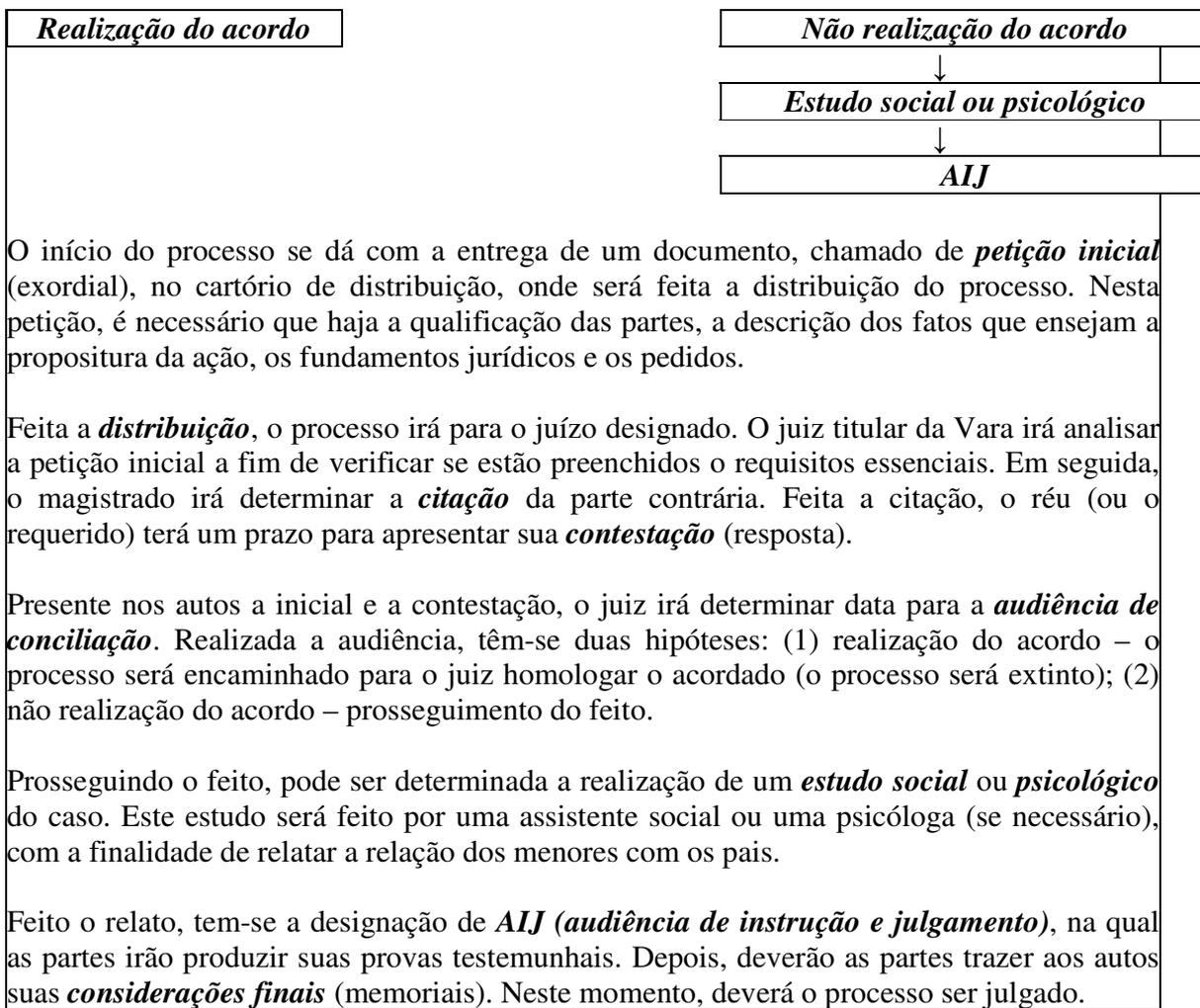
O caso de Amir e Flávia já era conhecido pela juíza, uma vez que, em outras ocasiões, Amir já havia dado entrada em outros processos. Dessa forma, ao deparar-se com o pedido de regulamentação de visitas feito por Amir, a juíza pediu que fosse realizado um estudo social, enviando-o para o acompanhamento da assistência social.

Abaixo, apresentaremos um quadro explicativo do processo, elaborado por Oliveira (em prep.), no qual o autor explicita todo o processo judicial:

Quadro 2: Explicação do processo judicial



⁷ Atualmente os dados já se encontram digitalizados e estão armazenados em CD's de áudio.



Fonte: Oliveira (em prep.)

Dessa forma, sendo Sônia formada em Serviço social e bacharel em Direito, e a partir de sua crença no trabalho de mediação, do qual é adepta e no qual tem se especializado por meio de cursos, seminários e congressos, ela propõe 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 chegado ao acordo por si

próprios, ao invés de receberem as orientações “de cima para baixo” tendo a juíza que decidir por eles.

Diante desse contexto, Sônia propôs a mediação como forma de realização do estudo social. A mediadora, entretanto, nos conta que não se trata de um caso de mediação *strictu sensu*, uma vez que as partes não têm a oportunidade de redigir o acordo, característica importante da mediação. Para tal, ao final dos encontros realizados com Sônia, ela envia à juíza um relatório com as propostas de acordo sugeridas no decorrer dos encontros. Assim, a juíza o analisa e dá seu parecer.

A mediadora nos relatou que, embora as partes tenham aceitado a proposta de mediação, ficaram relutantes, uma vez que, em não resolvendo todos os pontos do conflito durante os encontros de mediação, deixaram alguns pontos para serem decididos pela juíza. Como exemplo, temos a visita do pai aos filhos durante a semana, no qual as partes se eximem da responsabilidade de se comprometer, por si mesmos, com o acordo. Preferiram, com isso, delegar tal responsabilidade à magistrada, que imporá um acordo, o qual seria apenas aceito por eles na audiência.

É importante destacar também que, conforme já dito anteriormente, o caso era o de regulamentação de visitas. Contudo, no decorrer das entrevistas e das sessões de mediação, outros pontos de conflito foram surgindo (o relacionamento de Íris e Amir, a credibilidade de Amir, o plano de saúde, a pensão alimentícia, entre outros tópicos), fazendo com que a mediadora mudasse, de maneira brusca, o foco da agenda tópica em alguns encontros.

Em seu relatório enviado à juíza do caso, Sônia afirma que o relacionamento entre os ex-cônjuges foi melhorando no decorrer dos encontros. Amir e Flávia chegaram a um

acordo quanto ao plano de saúde – ela lhe pagaria um valor mensal pelo uso do plano. Entretanto, o motivo principal da mediação não foi resolvido: Flávia preferiu deixar a decisão sobre a visita do pai aos filhos durante a semana a cargo da juíza. Quanto a isso, Sônia manifestou-se favoravelmente a Amir no relatório, afirmando que uma decisão favorável a essas visitas ocorreria em benefícios dos filhos do casal. Além disso, ela também destaca outros argumentos para justificar a escolha de sua decisão: o fato de Vítor ser apaixonado pelo pai; a maior disponibilidade de tempo de Amir – visto que ele está temporariamente afastado do trabalho; o parecer da psicóloga, dado que, segundo o relatório, Amir reúne condições de cuidar dos filhos mesmo nas atuais circunstâncias emocionais em que se encontra.

3.4.2 OS ENCONTROS

Nossa pesquisa iniciou-se após o começo do processo. Foi necessário tomar todas as providências legais a fim de que o orientador deste trabalho conseguisse a autorização da juíza da Vara de Família para a gravação dos dados. Nesse ínterim, uma primeira sessão de pré-mediação já havia acontecido com cada uma das partes, Amir e Flávia. Contudo, em reuniões mensais com o grupo de pesquisa que engloba este trabalho, a mediadora relatou brevemente esses encontros.

Na primeira entrevista não gravada, Amir estava muito fragilizado e ansioso. Ele, durante toda a interação, ressaltava a questão de sua doença, bem como o desejo de visitar com mais frequência o filho mais novo. Já o encontro com Flávia foi mais calmo, porém ela enfatizou o fato de desconfiar da veracidade da doença do ex-marido.

É importante ressaltar as impressões da mediadora quanto à participação de Amir e Flávia no processo de mediação. De acordo com os relatos de Sônia, Amir “se entregou” mais que Flávia, uma vez que esta se encontrava mais “na defensiva”, ou seja, ia para os encontros de maneira muito mais “armada”, disposta a questionar tudo o que se lhe apresentasse.

Vejam abaixo um quadro organizacional das entrevistas e sessões de mediação. Essa tabela nos foi também cedida por Oliveira (em prep.), de onde derivam também as notas de rodapé, mantidas do original.

Quadro 3: Panorama geral dos encontros

Evento	Participantes	Data	Duração
1ª entrevista de pré-mediação	Sônia e Amir ⁸	17/04/2007	não-gravada
2ª entrevista de pré-mediação	Sônia e Flávia	18/04/2007	não-gravada
3ª entrevista de pré-mediação	Sônia e Flávia	09/05/2007	48 min.
4ª entrevista de pré-mediação	Sônia e Amir	16/05/2007	60 min.
1ª sessão de mediação	Sônia, Amir e Flávia	29/05/2007	45 min.
2ª sessão de mediação	Sônia, Amir e Flávia	13/06/2007	23 min.
3ª sessão de mediação	Sônia, Amir e Flávia	27/06/2007	11 min.
4ª sessão de mediação	Sônia, Amir e Flávia	18/07/2007	30 min ⁹ .

Fonte: Oliveira (em prep.)

Após a gravação e transcrição dos dados, com o intuito de realizar uma pesquisa colaborativa nos moldes de Sarangi (2001), o pesquisador-orientador deste trabalho,

⁸ Sônia ouviu Amir primeiro porque ele é o requerente do processo. O fato de Flávia ter sido ouvida duas vezes antes de Sônia se encontrar com Amir novamente ocorreu porque, no mesmo dia, estavam marcados para serem ouvidos Amir e, algum tempo depois, Flávia. Contudo, ele não pôde comparecer devido a problemas de saúde.

⁹ O tempo referente a esta sessão aponta para o tempo de gravação, e não para o tempo total do encontro. Como se tratava de um aparelho analógico, o lado A da fita K-7 terminou e, por algum descuido, não foi trocado para que se pudesse continuar gravando, no lado B, o término da sessão de mediação. Portanto, não tivemos acesso à gravação do final do encontro, em que, por exemplo, as partes esboçaram um acordo.

convidou Sônia para que discutisse os dados conosco, revelando o posicionamento do pesquisado. Ela participou de encontros mensais com o grupo de pesquisa durante aproximadamente três meses. Nesses encontros, questionávamos pontos de sua prática, bem como a função das avaliações proferidas por ela, foco do trabalho em questão. Dessa forma, muitas assertivas são feitas com base nas trocas de informações realizadas com a mediadora nesses encontros.

Vejamos, então, algumas questões norteadoras do sistema de transcrição de dados utilizados no presente trabalho.

3.5. O SISTEMA DE TRANSCRIÇÃO

Os estudos em ACE baseiam-se na interação de indivíduos nas conversas face-a-face ou à distância e nos métodos utilizados pelos falantes durante esse processo socialmente organizado. 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 (GAGO, 2002).

Os dados de análise foram gravados em áudio e, em seguida, transcritos seguindo o modelo Jefferson (SSJ, 2003[1974])¹⁰ e atentando para as discussões em Gago (2002), que delimita quatro questões de fundamental importância para o tratamento e discussão da transcrição do discurso oral em Análise da conversa Etnometodológica (ACE): (1) a justificativa do modelo da transcrição em Análise da Conversa Etnometodológica; 2) o

¹⁰ O modelo de transcrição encontra-se disponível no anexo 1.

sistema gráfico a ser adotado; 3) o tratamento das pausas no discurso; 4) o tratamento dos risos. Os itens 1 e 2 foram incorporados em nossa discussão.

Em relação à atividade de transcrição, esta deve ser considerada uma atividade analítica e representativa, que, por ser “sempre uma nova entidade”, pode sofrer problemas de representação geral. Não pode ser considerada um produto acabado, pois depende da audição humana e dos efeitos do tempo, ambos podendo causar mudanças de interpretação. Gago (2002) destaca a importância da concepção da linguagem como interação para os estudos realizados nessa área – “os seres humanos agem no mundo pela linguagem e usam a linguagem para agir no mundo”.

Um 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. O primeiro postula a grafia da fala em registro-padrão culto, não o padrão normativizado pelas gramáticas tradicionais, mas aquele advindo do uso mais comum feito pelos falantes da atualidade. Já o segundo procura trazer para as transcrições os detalhes de pronúncia da produção verbal, o que pode ser feito através do dialeto gráfico – “uma tentativa impressionística de se captar na escrita com o alfabeto convencional os detalhes de pronúncia” (GAGO, 2002, p. 98) – ou do alfabeto fonético internacional - os símbolos desenvolvidos pela Associação Internacional de Fonética (Internacional Phonetic Association). Gago (2002) sugere as práticas abaixo, que foram adotadas em nossas transcrições:

O uso predominantemente da grafia-padrão nas transcrições, especialmente nos fenômenos de ocorrência majoritária no Brasil, reservando-se a grafia modificada somente para os casos em que: 1) houver demonstração de atenção sequencial dos participantes na conversa para o sinal não-padrão; e 2) os fenômenos possam ser explicados pelos participantes em atitude etnometodológica de auto-reflexão. O alfabeto fonético deve ser de uso mais restrito ainda, somente nas situações em que a proficiência fonológica esteja em questão. (GAGO, 2002, p. 99)

3.6 A CATEGORIZAÇÃO DA IDENTIDADE DOS PARTICIPANTES

Os nomes dos participantes do processo de mediação 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 Cristina, seu nome seria trocado para Marina. Os nomes das cidades, ruas e empresas particulares também foram trocados seguindo o mesmo critério de semelhança fônica e silábica.

Em nossas transcrições e, posteriormente, na análise dos dados, utilizamos os nomes fictícios dos participantes, em detrimento à utilização das categorias de identidades sociais, tais como mediadora, mediando e Flávia, ou, ainda, identidades como as de mãe e a de pai.

Quanto ao título dado aos excertos escolhidos para análise, consideramos o tópico discursivo¹¹ abordado na sequência e as avaliações realizadas por Sônia a partir do tópico em curso. Tais assuntos se tornaram relevantes pelos participantes, i.e., não são categorias preestabelecidas pelo pesquisador. Portanto, ao escolhermos as falas avaliativas de Sônia como títulos dos excertos, damos enfoque à perspectiva do participante, suas crenças e seus

¹¹ Sabemos que os conceitos acerca de tópico discursivo são amplos e permeiam diversas áreas do saber linguístico; no entanto, no caso de nosso trabalho, utilizamos a definição de Brown & Yule (1983), segundo a qual tópico discursivo é aquilo do que se fala.

valores. Além disso, as sequências foram escolhidas de forma que o tópico discursivo não fosse modificado, no intuito de que o título dado ao excerto fosse representativo de toda a sequência.

Garcez (2002, p. 91), dentro da temática da categorização das identidades sociais, afirma que, a seu ver, a utilização dessas categorias é indesejável, visto que, de acordo com Schegloff, Firfh, Wagner e outros analistas da conversa, as identidades sociais “cegam outras possibilidades” e, ainda, são “ambíguas em sua simultaneidade, além de cambiantes no fluxo na interação” Por essa razão, no capítulo analítico de nosso trabalho, utilizamos os nomes fictícios dos participantes envolvidos no processo.

3.7 A ESCOLHA DOS EXCERTOS

Com o intuito de mapear as avaliações da mediadora no decorrer dos encontros gravados, utilizamos 16 excertos de sequências em que ocorrem avaliações de Sônia. No primeiro momento de nossa análise, há um panorama quantificado das avaliações presentes em todos os encontros de mediação. Portanto, não analisamos nenhum excerto. No segundo momento, analisamos dois excertos referentes a cada etapa do processo de mediação a que tivemos acesso. Por fim, no terceiro foco analítico, tratamos do *ethos* interacional de Sônia. Para tal, utilizamos quatro excertos, dois em que houvesse avaliações direcionadas a Amir e outros dois em que Sônia dirigisse suas avaliações à Flávia.

Vejamos abaixo a tabela elaborada para a melhor visualização da distribuição dos excertos quanto aos encontros de mediação que eles representam.

Quadro 4: a escolha dos excertos

Excertos conforme aparecem na análise	Título dado ao excerto	Encontro de mediação ao qual o excerto pertence
Excerto 1	<i>“É da natureza do ser humano, né?”</i>	Entrevista de pré-mediação Sônia – Amir
Excerto 2	<i>“É, o seu Amir tá mesmo com algumas questões...”</i>	Primeira sessão de mediação
Excerto 3	<i>“Nesse ponto aí, eu concordo com a senhora .”</i>	Entrevista de pré-mediação Sônia – Flávia
Excerto 4	<i>“Esse é o pai que o Vitor tem.”</i>	Primeira sessão de mediação
Excerto 5	<i>“É, acho que esse tiro pode sair pela culatra, né?”</i>	Entrevista de pré-mediação Sônia – Amir
Excerto 6	<i>“... e vai ficando cada dia mais crônico...”</i>	Entrevista de pré-mediação Sônia – Amir
Excerto 7	<i>“Não acho que é demais não.”</i>	Entrevista de pré-mediação Sônia – Flávia
Excerto 8	<i>“Pelo menos ela não fala cruzes.”</i>	Entrevista de pré-mediação Sônia – Flávia
Excerto 9	<i>“Essa não é uma reclamação que só a senhora tem.”</i>	Primeira sessão de mediação
Excerto 10	<i>“Acho que já tem perdão de ambas as partes e ponto final.”</i>	Primeira sessão de mediação
Excerto 11	<i>“Nós estamos estudando para ver como é que vai ser a visitação.”</i>	Segunda sessão de mediação
Excerto 12	<i>“A pensão é dos meninos.”</i>	Segunda sessão de mediação
Excerto 13	<i>“Esses são os quinhentos reais da parte dele, né?”</i>	Terceira sessão de mediação

Excerto 14	<i>“Acho que tem que deixar ele resolver com o pai dele...”</i>	Terceira sessão de mediação
Excerto 15	<i>“É uma pena, né, dona Flávia...” a minha opinião profissional, eu acho que tem</i>	Quarta sessão de mediação
Excerto 16	<i>“a minha opinião profissional, eu acho que tem...”</i>	Quarta sessão de mediação

É possível perceber, através da visualização da tabela, que, ao selecionarmos esses 16 excertos, estamos contemplando todos os encontros de mediação gravados e transcritos, bem como perpassando momentos da interação em que os participantes trataram de questões importantes sobre o bem-estar dos filhos (excertos 3, 4, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14 e 15), além de problemas de cunho emocional e particular tanto de Amir (excertos 1, 2, 5, 6, 10) como de Flávia (excerto 10).

Dessa forma, tendo como base as orientações metodológicas descritas neste capítulo, passamos agora à análise dos dados por nós compilados para este trabalho.

4. ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados, neste trabalho, tem três focos de observação. No primeiro momento (item 4.1), apresentamos um panorama quantificado das avaliações, em que mostramos a quantidade de sequências avaliativas encontradas no processo de mediação estudado. No segundo momento (item 4.2), olhamos para os excertos das entrevistas e sessões de mediação, buscando descrever as ações avaliativas da mediadora, bem como a recepção dos participantes. E, por último (item 4.3), mapeamos o *ethos* interacional construído por Sônia diante das duas partes do processo.

4.1 PANORAMA QUANTIFICADO DAS AVALIAÇÕES

Neste momento do trabalho, apresentamos um panorama quantificado das avaliações ocorridas ao longo de todo o caso estudado. É válido salientar que, ao tratarmos da quantificação das avaliações, 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 das avaliações (o que é alvo de avaliação), bem como ao participante endereçado (quem tem a fala avaliada). Enfim, a partir dos dados numéricos, conseguimos uma melhor visualização das ações avaliativas de Sônia nos diversos encontros e com os diferentes participantes.

Dessa maneira, apresentamos seis tabelas referentes às duas entrevistas de mediação e às quatro sessões de mediação. Cada tabela mostra o número de sequências em que ocorreram as avaliações de Sônia, o tópico discursivo da sequência e o participante endereçado.

Nas entrevistas, encontramos 28 sequências avaliativas (12 direcionadas a Amir e 16 direcionadas à Flávia). Já nas sessões de mediação, mapeamos 31 sequências avaliativas (13 na primeira sessão, 7 na segunda, 6 na terceira e 5 na quarta), chegando a um total de 59 sequências avaliativas no decorrer dos encontros a que tivemos acesso.

É importante dizer que nosso foco está nas sequências que apresentam as avaliações de Sônia, as avaliações dos outros participantes não são quantificadas.

TABELA 1 – ENTREVISTA DE MEDIAÇÃO AMIR:

	Tópico	Endereçado
S1	Amir, o pitbull e a doença	Amir
S2	O relacionamento entre Amir e Flávia	Amir
S3	O mito da justiça preconceituosa	Amir
S4	As dúvidas de Flávia quanto à doença de Amir	Amir
S5	Amir, o pitbull e a doença	Amir
S6	A pensão alimentícia	Amir
S7	O relacionamento de Amir com a filha	Amir
S8	O plano de saúde	Amir
S9	O relacionamento de Amir com a filha	Amir
S10	O relacionamento entre Amir e Flávia	Amir
S11	O relacionamento de Amir com a filha	Amir
S12	O emprego de Amir	Amir

Nessa entrevista de mediação, realizada com Amir, foram encontradas doze sequências em que ocorreram avaliações da Sônia. Nessa etapa do processo, Sônia procura investigar os problemas trazidos pela parte à interação para que depois, nas sessões de mediação, esses problemas sejam possivelmente solucionados quando discutidos com as partes em conjunto. Dessa forma, podemos perceber que Sônia realizou avaliações em que, majoritariamente, o tópico discursivo estava relacionado a problemas pontuais do processo em questão, tais como: o relacionamento de Amir com a filha (S7, S9, S11), o relacionamento de Amir e Flávia (S2 e S10), o problema do plano de saúde dos filhos (S8) e a questão da pensão alimentícia (S6).

Há também, nessa entrevista, outro movimento que norteia as avaliações de Sônia. Ela aborda questões relativas à condição psicológica de Amir, uma vez que ele alega sofrer de síndrome do pânico e depressão. Assim, Sônia, através das avaliações, constrói um *ethos* interacional em que tenta fortalecer Amir a fim de que ele sintasse-se confortável e preparado para continuar no trabalho de mediação. Logo, em alguns desses momentos, percebemos que as avaliações de Sônia têm um cunho psicológico e terapêutico¹. Os tópicos avaliados, a partir desse viés, são: as dúvidas de Flávia quanto à doença de Amir (S4), os problemas de Amir com a empresa onde trabalhava (S12) e o relacionamento de Amir com os animais doentes (S1 e S5).

Passemos, agora, à apresentação da tabela 2, em que analisamos a entrevista de mediação ocorrida com Flávia, a requerida do processo.

¹ Exploraremos mais essas especificidades das avaliações no ítem voltado à análise dos excertos da entrevista.

TABELA 2 – ENTREVISTA DE MEDIAÇÃO FLÁVIA:

	Tópico	Endereçado
S1	A credibilidade de Amir	Flávia
S2	O relacionamento de Amir com a filha	Flávia
S3	O bem-estar dos filhos	Flávia
S4	A credibilidade de Amir	Flávia
S5	A credibilidade de Amir	Flávia
S6	O relacionamento de Amir com a filha	Flávia
S7	A credibilidade de Amir	Flávia
S8	O plano de saúde	Flávia
S9	A regulamentação das visitas nos feriados	Flávia
S10	O temperamento de Vítor semelhante ao do pai	Flávia
S11	O comportamento de Vitor ao retornar da casa do pai	Flávia
S12	O relacionamento diferenciado de Amir com os filhos	Flávia
S13	A escolinha de futebol de Vitor	Flávia
S14	A roupa de balé	Flávia
S15	A personalidade de Íris	Flávia
S16	A credibilidade de Amir	Flávia

Após o mapeamento da entrevista de mediação com Flávia, encontramos 16 sequências em que ocorreram ações de avaliação de Sônia. Percebemos um panorama diferenciado em relação ao encontrado na entrevista com Amir. Com Flávia, Sônia utilizou diferentes estratégias avaliativas, uma vez que as questões que emergiram na interação foram outras. Nesse encontro, Sônia teve a necessidade de, por vezes, animar a voz de Amir para que a garantia da integridade dele fosse mantida. Veremos com mais detalhes essas estratégias de Sônia na seção 4.3, uma vez que analisaremos suas ações avaliativas e o efeito interacional que elas provocam.

Flávia, em todas as 16 sequências encontradas, acusou ou criticou a outra parte do processo de alguma forma, direta (A credibilidade de Amir – S1, S4, S5, S7 e S16) ou indiretamente. Nesse contexto, as intervenções avaliativas de Sônia foram realizadas ou de modo a conter os argumentos de Flávia, ou de maneira a apontar para algo relevante para o processo e para o bem-estar dos incapazes. Podemos afirmar, então, que, na entrevista com Flávia, Sônia apresentou um *ethos* diferenciado do realizado com Amir. Ela não realizou avaliações que tentassem fortalecer Flávia, uma vez que essa participante apresentou uma postura firme e até agressiva no decorrer da interação.

Podemos perceber também, através dos tópicos discursivos presentes na tabela, que Flávia e Sônia têm como temática recorrente nessa interação o interesse dos filhos e o relacionamento deles com o pai. Flávia torna sua identidade de mãe relevante em quase todos os momentos da entrevista, exigindo a garantia do bem-estar físico (O plano de saúde S8), psicológico (O temperamento de Vítor ser semelhante ao do pai – S10) e moral dos seus filhos (A roupa de balé – o exemplo que Amir deixa para filha – S14).

Passaremos, nesse momento, à análise da tabela referente à primeira sessão de mediação. A estrutura de participação (GOFFMAN, 2002 [1979]) será diferenciada. Os encontros serão entre Amir, Flávia e Sônia.

TABELA 3 – 1ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO:

	Tópico	Endereçado
S1	A sessão de mediação	Amir
S2	O comportamento de Íris	Amir
S3	A doença de Amir	Amir
S4	O temperamento dos filhos	Amir e Flávia
S5	O relacionamento de Amir com a filha	Flávia
S6	A briga do ex-casal	Flávia
S7	O comportamento de Flávia	Amir e Flávia
S8	A personalidade de Maria Eduarda	Flávia
S9	O comportamento de Vitor ao retornar da casa do pai	Flávia
S10	O cuidado com as crianças	Amir
S11	Os brinquedos de Vitor	Amir e Flávia
S12	A briga do ex-casal	Amir e Flávia
S13	A escolinha de futebol de Vitor	Flávia

Encontramos 13 sequências avaliativas na primeira sessão de mediação. Esse encontro foi marcado por discussões do ex-casal, que há muito não se encontrava. Nesse contexto, muitas intervenções avaliativas de Sônia foram voltadas para amenizar a discussão entre os dois: a briga do ex-casal (S6 e S12), a doença de Amir (S2) e o comportamento de Flávia (S7). Assim, observamos um *ethos* interacional de contenção de conflitos. Ou seja, Sônia imbuu-se da identidade de mediadora a fim de garantir o bem-estar entre as partes, assim como de manter a agenda tópica do processo.

Outro movimento que direcionou as avaliações de Sônia foi a sua tentativa de levar para a interação situações que pudessem ser discutidas a fim de resolver alguns

pontos de conflito entre o casal, tais como: o relacionamento de Amir com a filha (S5), a escolinha de futebol de Vitor (S13) e o cuidado com as crianças (S10).

Quanto aos falantes endereçados das avaliações, podemos perceber que foram cinco sequências direcionadas à Flávia (S5, S6,S8, S9 e S13), quatro sequências endereçadas a Amir (S1, S2, S3 e S10) e quatro sequências direcionadas aos dois participantes (S4, S7, S11 e S12). Os tópicos estavam relacionados aos problemas pelos quais cada uma das partes era responsável. Por exemplo, as avaliações direcionadas a Amir, em sua maioria, eram voltadas para o relacionamento dele com os filhos, uma vez que ele ainda precisava resolver algumas questões nesse terreno.

Foi possível perceber que tópicos discutidos nas entrevistas de mediação, ocorridas em separado com as partes, foram retomados e explorados nesse encontro, o que reforça a importância das entrevistas de pré-mediação para o processo como um todo. Sônia, nessa etapa preliminar, mapeia os assuntos conflituosos para que sejam explorados e possivelmente resolvidos quando trazidos para as sessões de mediação.

Veremos, agora, a segunda sessão de mediação. Os três participantes da interação trataram de questões voltadas ao interesses dos filhos de Amir e Flávia e, também, de assuntos como as celeumas do ex-casal, advindas do passado.

TABELA 4 – 2ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO:

	Tópico	Endereçado
S1	A higiene na casa de Amir	Flávia
S2	Regulamentação de visitas nos feriados	Amir e Flávia
S3	O comportamento das partes no encontro	Amir e Flávia
S4	A doença de Amir	Amir e Flávia
S5	O comportamento de Flávia	Flávia
S6	O problema de Amir com o INSS	Amir e Flávia
S7	A pensão alimentícia	Flávia

A segunda sessão de mediação apresentou um menor número de sequências avaliativas de Sônia, quando comparada à primeira. Nessa sessão, encontramos 7 sequências que continham avaliações de Sônia. Tal fenômeno parece ocorrer em favor do princípio da mediação de que as partes precisam resolver seus problemas por elas mesmas (SALLES, 2004). Dessa forma, as intervenções avaliativas de Sônia deram-se apenas em situações em que ela julgava necessário esclarecer alguma questão ou quando era necessário garantir o bem-estar das partes.

Nessa sessão, foi necessário que Sônia fizesse inúmeras intervenções para que o encontro fosse realizado de maneira que as partes tivessem sua integridade garantida. Muitas vezes, essas interferências eram feitas através de avaliações e, em outras, Sônia chamava para si a voz da lei, pedindo respeito às partes. Nesse sentido, novamente, foi necessária a construção de um *ethos* interacional que visasse à dissolução do conflito.

Sônia realizou avaliações endereçadas à Flávia em três sequências (S1, S5 e S7) e às duas partes em quatro sequências (S2, S3, S4, S6) e não endereçou avaliações exclusivas

a Amir. Embora isso não tenha acontecido, ela realizou outras ações em favor de Amir, tais como: contra-argumentar com Flávia e esclarecer certos pontos do processo de regulamentação de visitas.

A seguir, analisamos a tabela representativa à terceira sessão de mediação.

TABELA 5 – 3ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO:

	Tópico	Endereçado
S1	A doença de Vitor	Amir e Flávia
S2	Esclarecimentos sobre a guarda compartilhada	Amir
S3	O plano de saúde	Amir e Flávia
S4	A escolinha de futebol do Vitor	Flávia
S5	A responsabilidade de Amir para com o filho	Flávia
S6	A pensão alimentícia	Flávia

Essa sessão de mediação contém a menor duração: ocorreu em onze minutos. Vitor estava com problemas de saúde e, portanto, Flávia pediu para que fosse dispensada para levar o filho ao médico. Dessa maneira, só encontramos seis sequências avaliativas. Todas elas tinham como temática as responsabilidades de Amir para com seu filho.

Entretanto, a maioria das avaliações foram endereçadas à Flávia (S4, S5 e S6), uma vez que era ela quem questionava a postura de Amir, reforçando, assim, o *ethos* contentor de Sônia. A única sequência que foi direcionada a Amir tinha como propósito o esclarecimento sobre o que é guarda compartilhada, exigindo o conhecimento técnico de Sônia. Já as outras duas sequências, que foram direcionadas a ambas as partes do processo, eram voltadas para a questão de saúde de Vitor e à necessidade de o menino ter um acompanhamento médico.

Passemos, nesse momento, para a tabela referente à última sessão de mediação.

TABELA 6 – 4ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO:

	Tópico	Endereçado
S1	O bem-estar das partes	Flávia
S2	As responsabilidades de Amir para com o filho	Flávia
S3	A postura de Flávia no encontro	Flávia
S4	A resolução do processo	Amir e Flávia
S5	O plano de saúde	Flávia

Na última sessão de mediação, foram encontradas cinco sequências em que ocorreram avaliações de Sônia. As avaliações, nesse momento, foram realizadas com o intuito de incentivar a parte mais resistente a chegar ao acordo, bem como trataram do desgaste relacionado ao processo de mediação.

Flávia teve quatro das cinco sequências, endereçadas a ela (S1, S2, S3, S5). Amir não teve nenhuma sequência avaliativa direcionada a ele. Entretanto, uma sequência (S4) foi direcionada a ambas as partes. Em muitas das avaliações direcionadas à Flávia, em todo o processo de mediação, Sônia animou a voz de Amir (GOFFMAN, 2002[1979]), defendendo-o das acusações de Flávia.

Outro ponto que merece destaque é o fato de as sequências avaliativas terem diminuído ao longo dos encontros. O fenômeno da diminuição das sequências avaliativas, ao longo do processo, parece explicar-se em função de a mediação ter um propósito definido: de que as partes resolvam suas querelas de maneira autônoma, com a mínima interferência do mediador. Sendo assim, as intervenções de Sônia concentram-se nos momentos em que não há a presença da outra parte envolvida (como é o caso da entrevista

de mediação) e na primeira sessão, uma vez que se tratava do primeiro encontro entre Amir e Flávia, e Sônia ainda necessitava de esclarecer, intervir e garantir a integridade deles.

Sabemos que esse processo é sobre regulamentação de visitas. Entretanto, percebemos, através das tabelas, que outros assuntos tornaram-se relevantes nas interações. As questões como o plano de saúde dos filhos, o relacionamento de Amir com a filha e o estado de saúde de Amir foram tópicos que não estavam previstos nos autos do processo, porém foram alvo de diversas discussões. Tal fato demonstra uma característica muito importante da mediação: a possibilidade de os participantes chegarem ao acordo e conversarem sobre outras questões problemáticas do relacionamento, ao invés de deixarem o veredito a cargo de um juiz que não conhece as especificidades de seus problemas.

Quanto aos endereçados das ações avaliativas de Sônia, foi possível constatar que Flávia teve por mais vezes a fala avaliada. Foram 31 sequências avaliativas destinadas à Flávia em todo o processo. Já Amir recebeu apenas 17 sequências destinadas a ele.

Tal resultado parece ocorrer, visto que Sônia tenta conter com mais frequência os argumentos de Flávia e, para isso, utiliza-se da ação de avaliação. Entretanto, com Amir, outras ações são realizadas, tais como: sugerir e investigar, e, para tais finalidades, Sônia não profere avaliações. Com o intuito de aceitar, encorajar e acolher o posicionamento de Amir, Sônia realiza ações avaliativas, no entanto, ela não age dessa forma com tanta frequência. É importante destacar, também, que Flávia detém por mais tempo o turno de fala, tendo mais oportunidades de ter sua fala avaliada por Sônia. Explicaremos de forma mais detalhada esse fenômeno no momento em que estivermos tratando dos excertos das entrevistas e das sessões escolhidos para análise (item 4.3).

Como salientado anteriormente, no item 4.2 de nossa análise de dados, analisamos excertos das entrevistas e sessões de mediação, com o intuito de aprofundar nosso estudo

sobre a construção do *ethos* interacional de Sônia diante das duas partes do processo. Pudemos observar, a partir da análise das tabelas, que Sônia apresenta uma postura diferenciada com relação aos participantes. Assim, diante dos postulados sobre neutralidade e imparcialidade presentes nos manuais jurídicos, discutiremos o que os dados reais de mediação dizem sobre a relação desses princípios norteadores da profissão do mediador e a questão do *ethos* interacional observado a partir das avaliações de Sônia.

4.2 AÇÕES AVALIATIVAS DE SÔNIA

Nesta parte do trabalho, analisamos as ações avaliativas de Sônia no decorrer de todo o processo de mediação. Assim, investigamos a forma e a função das avaliações, o efeito produzido por elas nos participantes, o posicionamento sequencial delas, bem como introduzimos a questão do *ethos* interacional instaurado pelas ações avaliativas de Sônia.

Para tal finalidade, utilizamos doze excertos no total. Ou seja, analisamos dois excertos de cada etapa do processo, dois da entrevista de pré-mediação com Amir, dois da entrevista com Flávia, dois da primeira sessão de mediação e, assim por diante. Selecionamos esses excertos de modo a mostrar pontos importantes do processo que se tornaram relevantes pelos participantes e foram avaliados por Sônia.

4.2.1 - ENTREVISTA DE PRÉ-MEDIAÇÃO SÔNIA – AMIR

No excerto escolhido para análise, Amir relata uma suposta atitude de Flávia que o teria prejudicado. Flávia teria ido ao INSS questionar a condição de saúde do ex-marido.

EXCERTO 5 “É, acho que esse tiro pode sair pela culatra, né?” EPM/ Sônia – Amir

- 1 Sônia senhor amir, o senhor comentou que a dona flávia foi
2 ao i ene esse esse denunciar o senhor,
3 Amir ó::ó:: teve uma pessoa que encontrou comigo na rua e
4 falou que ela foi lá e fez um escândalo danado lá,
5 falando que eu era vagabundo:: que eu era:: usou um
6 monte lá, levou meu nome (e tem) num sei o quê.
7 Sônia mas é:: como essa pessoa sabe disso? [estava lá na
8 hora?
9 Amir [estava lá
10 dentro é estava lá.
11 Sônia arram.
12 Amir e ela teria ido lá e falou um monte de besteira. mas
13 também num::já acostumei, já parece.
→ 14 Sônia **é::acho que esse tiro:: pode sair pela culatra, né?**
15 Amir falou, falou, fa[lou.
→ 16 Sônia **[se eles botam o senhor na rua como as
17 pessoas falam, como é que o senhor volta a trabalhar?
18 não volta. não tem condição de continuar e i ene esse
19 esse não tem pensão.**
20 Amir é. eles me chamaram lá pra fazer uma avaliação(.)num
21 sei o quê(.)se eu mudava de função(.)eu falei que(.)eu
22 vou deixar de passar mal no()pra passar mal na sala
23 ().num tem .aí o médico falou um monte de coisa lá
24 e:: (.)
→ 25 Sônia **()é cruel mesmo,né?**
26 Amir é muito, doeu pra caramba lá dentro.(disseram)que eu
27 tinha fingido, o cara maquinista falou isso, não sei
28 de onde ele tirou isso,entendeu? quem deu essa
29 informação pra ele. tô tentando saber até
30 hoje,mas(.)tê agora eles não apresentaram documentação
31 nenhuma, tá no interesse da empresa,mas↓

Sônia inicia a sequência com um primeiro movimento, isto é, ela realiza um pedido de confirmação (linhas 1 e 2). Amir, em resposta a esse pedido, inicia um relato que oferece a confirmação solicitada (linhas 3 a 6). Um novo par pedido-oferta de confirmação ocorre em seguida (linhas 7 a 10), porque Sônia, orientada para mapear a situação relatada, constrói, conjuntamente com Amir, o entendimento de como se realizou tal situação. Na linha 11, Sônia profere um continuador (GOODWIN, 1986) (“arram.”), que dá a oportunidade para Amir prosseguir com o relato e fornecer mais insumo para o enriquecimento de sua narrativa (linhas 12 e 13).

Realizada a ação de Sônia (pedido de confirmação) e a de Amir (confirmação), a primeira participante inicia um novo movimento, que será o foco de nossa análise: a avaliação (“é::acho que esse tiro:: pode sair pela culatra, né?”, linha 14). Podemos perceber que a avaliação proferida por Sônia constitui-se de um verbo de opinião “acho” e por uma expressão popular que indica que alguém pode acabar se prejudicando por conta de escolhas tomadas “esse tiro:: pode sair pela culatra”. Após a avaliação, Sônia faz uma pergunta-apêndice¹² (“né?”, linha 14), em que pede a Amir que confirme sua avaliação, ou seja, que se alinhe de forma concordante a ela. Nesse sentido, podemos dizer que o conteúdo avaliativo foi expresso de maneira direta, através de uma construção sintática comum às avaliações: sujeito, verbo e predicado, sendo que o verbo e o predicado apresentam teor avaliativo (HUNSTON & THOMPSON, 1999) explícito.

Outro ponto que merece destaque nessa avaliação (linha 14) é o fato de que, embora ela tenha sido endereçada a Amir, Sônia avalia a postura da outra parte do

¹² Estamos adotando esta expressão como tradução para o termo inglês “tag-question”.

processo, Flávia. De maneira indireta, Sônia critica a suposta conduta de Flávia de ter ido ao INSS denunciar o ex-marido.

No turno seguinte, Sônia expande a sua avaliação anterior, por meio de uma justificativa (“[se eles botam o senhor na rua como as pessoas falam, como é que o senhor volta a trabalhar? não volta.”, linhas 16 a 18). Em seguida, a participante realiza uma nova avaliação (“não tem condição de continuar e i ene esse esse não tem pensão.”, linhas 18 e 19), levando Amir a continuar seu relato. Percebemos que Sônia utiliza-se de uma construção lógica (Se Flávia faz X, logo terá Y) para comprovar sua tese apresentada na linha 14. Ela afirma que se Amir for mandado embora, não terá como pagar pensão à ex-mulher.

Na análise desse excerto, foi possível perceber que, depois de uma ação da representante da instituição (linhas 16 a 19) e depois da ação responsiva de Amir (20 a 24), a qual contém, segundo Goodwin e Goodwin (1992), um item avaliável (“aí o médico falou um monte de coisa lá”, linhas 23 e 24xx), ocorre uma avaliação do tipo encorajadora¹³, realizada por Sônia: “é cruel mesmo, né?”, linha 25. Assim, após o relato de Amir, Sônia emite seu parecer, realizando dois movimentos distintos: primeiro, dá um recibo à narrativa de Amir e, depois, faz com que ele avance com o relato, uma vez que, através do teor da avaliação, Sônia alinha-se de maneira concordante a Amir.

Schegloff (2007) destaca que respostas encorajadoras costumam aparecer em expansões, em segunda posição. Porém, no dado em questão, observamos que a avaliação

¹³ É importante destacar que, ao utilizarmos o termo “encorajar”, não estamos nos remetendo ao desejo de Sônia, mas sim, aos efeitos dessa ação, uma vez que Amir prossegue com seu relato nos turnos subsequentes às avaliações.

também exerce esse papel, com a diferença de estarem presentes também em pós-expansões, porém, em terceira posição.

Podemos dizer que as avaliações analisadas nesse excerto testemunham a favor da proposta de mediação transformadora (TAYLOR, 1997), com cujos ideais. Sônia concorda. A partir dos princípios desse subgênero de mediação, Sônia acolhe as emoções de Amir, fortalecendo-o e encorajando-o a continuar no processo de mediação. É sabido que o fato de Amir ser portador da síndrome do pânico também faz com que Sônia tente estimulá-lo dentro dos encontros.

A seguir, apresentamos mais um excerto da entrevista de pré-mediação entre Amir e Flávia a fim de descrevermos as ações avaliativas de Sônia. O excerto escolhido para análise refere-se a um momento da interação no qual Sônia questiona Amir quanto às dificuldades que ele possui em relacionar-se com a filha.

EXCERTO 6 “...e vai ficando cada dia mais crônico...” EPM/ Sônia – Amir

- 1 Sônia ((tosse))mas senhor amir, essa falta de coragem vem de
2 onde, né?, que perigo a Íris representa pro senhor?,
3 pro senhor não procurar ela?,
4 Amir é:: é::ela é uma criança, ela vamos dizer assim ela
5 agride muito, ela fala, ela ofende, ela::=
6 Sônia =o senhor acha que se o senhor pegasse ela no colégio,
7 completamente desprevenida porque ela não ia saber que
8 o senhor ia tá lá, num ambiente com os colegas e com
9 os professores. será que ela agrediria o senhor?,
10 Amir eu acho que ela não me receberia eu=
11 (2.0)
12 Sônia = se houvesse uma tentativa fracassada o senhor ia
13 ficar muito mal?
14 Amir °com certeza°.
15 Sônia mas o senhor não tem certeza se ela vai ser
16 fracassada.
17 Amir é isso que eu tô querendo me convencer de que se eu
18 não arriscar num vai
19 Sônia exato, não vai acontecer.

20 (1.5)
 21 Amir mas o medo é:: se eu não for lá ela não vai me
 22 receber.
 → 23 Sônia [e vai ficando=
 24 Amir [e se::
 → 25 Sônia **=cada dia mais crônico, senhor amir.**
 26 Amir mas é:: tá faltando aquela (.) de:: arriscar.
 27 Sônia pois é.
 28 Amir deixa eu e::
 29 Sônia é::
 30 Sônia [e se ela não,
 31 Amir [me preparar pra agressão,
 → 32 Sônia **[mas se ela não] tratar bem, o senhor vai ter que**
 33 **racionalizar isso aí, olha=**
 34 Amir =é::

Esta sequência inicia-se com um pedido de informação de Sônia – “mas senhor amir (2.5) essa falta de coragem vem de onde, né?”, linhas 1 e 2 –, em que a representante da instituição aborda um dos pontos de conflito do caso em questão, o difícil relacionamento entre Amir e a filha. É possível notar que a pergunta inicial de Sônia apresenta um caráter avaliativo, via item lexical, uma vez que ela enquadra a atitude de Amir como falta de coragem. Dessa forma, a Sônia revela a Amir a sua leitura acerca das dificuldades de relacionamento entre pai e filha.

Nesse sentido, nas linhas 2 e 3, Sônia explicita o assunto sobre o qual pede mais informações - “que perigo a Íris representa pro senhor?, pro senhor não procurar ela?” -, visto que, segundo a literatura concernente ao tema, uma das funções das entrevistas de pré-mediação é conhecer qual o objeto da controvérsia e quais as expectativas de sua resolução para as diferentes partes do processo, a fim de que a agenda da mediação seja elaborada. Dessa forma, a Sônia, nessa parte da entrevista, realizada com Amir, faz, a partir de sua avaliação, um levantamento das possíveis questões que devem ser trabalhadas durante os encontros.

Nas linhas 4 e 5, Amir faz um relato do medo que tem de ser agredido pela filha (“ela agride muito, ela fala, ela ofende, ela::=”). A partir desse relato, a fala de Sônia assume um caráter “terapêutico” (“=o senhor acha que se o senhor pegasse ela no colégio, completamente desprevenida porque ela não ia saber que o senhor ia tá lá, num ambiente com os colegas e com os professores. será que ela agrediria o senhor?,”, linhas 6-9), pois ela realiza um trabalho, tal como uma psicóloga, em que tenta fazer com que Amir vença seus anseios quanto à reação de Íris. Além disso, de forma modalizada (como podemos perceber pelo uso do futuro do pretérito em “agrediria” ou pela fórmula condicional “se você X {-sse}, ela ia Y”), sugere que ele procure a filha para resolver a situação entre eles. Com isso, Sônia realiza a ação de propor uma solução para o impasse que surge na interação a partir do relato de Amir a respeito de sua dificuldade de relacionamento com a filha Íris.

Essa proposta de solução, no entanto, não é aceita por Amir, que mantém sua posição, de certa forma, apresentando uma recusa à proposta de Sônia de procurar a filha (“eu acho que ela não me receberia (2.0)eu=”, linha 10). Diante disso, ela, de maneira modalizada, realiza novamente uma checagem das condições de Amir na direção de encorajá-lo a tomar uma atitude em relação à filha (“= se houvesse uma tentativa fracassada o senhor ia ficar muito mal?”, linhas 12 e 13), e essa checagem é confirmada (“°com certeza°.”, linha 14). Uma vez apresentados seus turnos anteriores na forma condicional “se o senhor X {-sse}, ela ia Y”, agora Sônia faz uma afirmação, enquanto manifestação concreta do seu ponto de vista (“mas o senhor não tem certeza se ela vai ser fracassada.”, linhas 15 e 16), o que, logo após mais uma tentativa de Amir em se esquivar da nova condição proposta (“é isso que eu tô querendo me

convencer de que se eu não arriscar num vai”, linhas 17 e 18), recebe uma confirmação mais enfática de Sônia (“exato, não vai acontecer.”, linha 19)

Diante desse contexto, na linha 23, Sônia inicia um movimento avaliativo ([e vai ficando), que é finalizado na linha 25: “cada dia mais crônico, senhor amir.”. Percebe-se na avaliação de Sônia que o termo “crônico”, relacionado ao âmbito terapêutico/psicológico, funciona como uma “palavra avaliativa” (HUNSTSON & THOMPSON, 1999), uma vez que demonstra a impressão de Sônia sobre a relação Amir – Íris. Segundo Sônia, é necessário que Amir resolva essa situação com a filha para que o problema não avance a ponto de não ter mais solução, como é o caso das doenças crônicas (não têm cura). Portanto, observamos também que essa avaliação opera como uma espécie de diagnóstico, pois há uma constatação de algo que precisa ser mudado.

Amir, na linha 26, como resposta à avaliação de Sônia, concorda com o diagnóstico de Sônia e assume suas dificuldades: “mas é:: tá faltando aquela (.) de:: arriscar.” Assim, nas linhas 32 e 33, Sônia avalia esse turno de Amir: “[mas se ela não] tratar bem, o senhor vai ter que racionalizar isso aí, olha=”. É interessante perceber que a avaliação em questão não possui nenhum item avaliativo, tal como um adjetivo. Entretanto, considerando que há comentários de ordem moral e social (LINDE, 1997), conseguimos extrair o conteúdo avaliativo presente no discurso de Sônia. O verbo “racionalizar” ganha um caráter avaliativo, pois é ele quem expressa o que Sônia espera do comportamento de Amir. Percebe-se que o verbo também está ligado ao campo semântico de terapia e saúde, visto que Sônia faz referência à racionalização das

emoções do requerido, ou seja, ela fala da necessidade de Amir aprender a lidar com a rejeição, caso ele não tenha sucesso na tentativa de reconquistar sua filha.

Portanto, foi possível perceber na sequência escolhida para análise que Sônia exerce, principalmente, o papel de, como já dissemos, terapeuta, já que encoraja (“exato, não vai acontecer.”, linha 19) e diagnóstica (“cada dia mais crônico, senhor amir.”, linha 25), nos revelando que o fazer desta prática está relacionado ao princípio de acolhimento das emoções dos mediados, previsto nos manuais jurídicos de mediação.

Observamos, nesses dois excertos, que Sônia reforça o *ethos* interacional de acolhimento instaurado com Amir. Como se tratam de avaliações realizadas na entrevista de pré-mediação, não podemos discutir a questão da imparcialidade de Sônia, pois não havia outra parte na interação. Entretanto, um fato chamou-nos atenção no excerto 4, especificamente na linha 14: “é::acho que esse tiro:: pode sair pela culatra, né?”. Através dessa avaliação, Sônia critica a postura de Flávia, deixando transparecer um posicionamento pessoal. Dentre todas as ações avaliativas encontradas nesse processo de mediação, essa foi a única avaliação que parece mostrar uma postura “não-neutra” de Sônia.

4.2.2 - ENTREVISTA DE PRÉ-MEDIAÇÃO SÔNIA – FLÁVIA

Nesta seção, analisamos a entrevista de pré-mediação entre Sônia e Flávia. No excerto abaixo, fala-se da doença de Amir, considerado portador da síndrome do pânico.

- 1 Flávia se ele realmente é doente, ()eu tenho medo do
 2 Vitor ter esse mesmo problema, porque ele é o pai escrito
 3 né? o vitor até o jeito e tudo, acho que é por isso que
 4 ele é mais chegado no Vitor (.) eu fico com medo, eu vou
 5 ver se mais tarde eu::- né? um tratamento psicológico, até
 6 por[esses problemas que ele passa né?]
 → 7 Sônia **[é, uma avaliação, uma investigação]**
 8 Flávia né? é.
 → 9 Sônia **não acho que é demais não.**
 10 Flávia que ele é muito sistemático °o meu filho ()°
 11 Sônia seu amir é sistemático também?
 12 Flávia ele não é- não, gostava de ser o centro das atenções, mas
 13 o vitor é meio assim::: quando conhece as pessoas (0.5)
 14 não, eu não notava eu vou te ser sincera, eu não conheço
 15 esse amir agora, eu conheço só o que foi casado comigo.
 16 completamente diferente, é outra pessoa, outra pessoa, ele
 17 era generoso, olha teve uma vez que ele chegou lá em casa,
 18 aí ele falou assim “flávia eu não ague::nto os meus amigos
 19 do trabalho reclamando de pagar pensão, eu acho isso um
 20 absurdo” sabe por quê . ele tinha assim um caráter bom
 21 ness- nesse tipo de coisa, “eu acho um absurdo Flávia quer
 22 melhor que a mãe pra olhar os próprios filhos .” “ninguém
 23 melhor melhor que a mãe pra olhar os filhos” “eu acho que
 24 tinha que dar oitenta por cento do que ganha”, o homem
 25 agora reclama tanto isso, tudo é porque ele paga pensão, é
 26 só ele querer, eu vou te ser sincera é só ele querer.

Nesse momento da interação, Flávia fala para Sônia de sua preocupação quanto à saúde de Vitor. Ela demonstra ter medo de que o filho tenha a mesma doença que Amir. Assim, Flávia propõe “um tratamento psicológico” para o menino (linhas 1 a 6). Nota-se que Flávia coloca também sua suspeita em relação à doença de Amir: “se ele realmente é doente, ()eu tenho medo do Vitor ter esse mesmo problema”, (linhas 1 e 2). A participante utiliza a partícula condicional “se”, seguida do advérbio “realmente” que demonstram sua posição duvidosa em relação à doença do ex-marido, elemento que foi uma tônica constante no processo de mediação.

Em resposta ao questionamento de Flávia, Sônia, na linha 42, profere, tal Goodwin e Goodwin (1992) propõem, uma ação de avaliação (“[é, uma avaliação, uma inves]tidação,”) composta por três UCTs. A primeira, do tipo lexical, recebe o turno de Flávia, fazendo o trabalho de concordar com ela – “é,”. No entanto, as duas outras UCTs são de tipo sintagmático e têm como alvo, pela semelhança da forma sintática (artigo indefinido + substantivo), a proposta de Flávia (“um tratamento psicológico”, linha 05 e 06), representando uma alternativa à proposta dela - “uma avaliação, uma inves]tidação,”. Entendemos ambas como um reparo (ARMINEN, 1996) ao que Flávia dissera, uma vez que Sônia reenquadra o termo tratamento psicológico. Mas essa elocução de Sônia torna-se a primeira parte de par de uma sequência em si, com a segunda parte sendo a confirmação feita por Flávia, no turno seguinte, na linha 43 – “né? é.”.

Entendemos que Sônia propõe, no fundo, que não se tome a doença do filho como algo já certo, mas sim como uma dúvida a ser esclarecida, digna de uma investigação médica. Por este motivo, dizemos que a concordância é parcial.

No segundo turno focal de Sônia, na linha 44, temos uma nova expressão de adesão, mas também de forma parcial e modalizada. O caráter avaliativo encontra-se principalmente no verbo “acho”, na 1ª pessoa do singular, que apresenta um teor opinativo. A modalização se expressa pela negação, e de forma dupla - “não acho que é demais não.”. É interessante observar que o item lexical escolhido por Sônia para emitir a avaliação – “demais” é do campo semântico do exagero.

Para nós, essa escolha não é aleatória; ela é altamente indexicalizada. Através de nossas entrevistas com Sônia, ela revelou achar a atitude em geral de dona Flávia

exagerada. A ser confrontada com o excerto, expusemos-lhe nossa visão sobre a escolha desse advérbio e sua possível associação com sua opinião geral sobre Flávia, e nossa interpretação foi confirmada por ela.

No turno seguinte, linha 24, Flávia parece perceber a adesão, por parte de Sônia, ao que foi dito por ela e prossegue com a justificativa para a sua atitude: “que ele é muito sistemático °o meu filho()todo sem graça, °”.

Nesse sentido, a ação avaliativa de Sônia foi voltada para a diminuição do peso dos argumentos da outra parte, reafirmando o *ethos* interacional de contenção construído com Flávia. Sônia, ao mesmo tempo em que concorda com a Flávia, reenquadra a sua fala, para assim, tentar reduzir o que ela considera ser exagero na fala da outra.

Foi possível perceber também que a avaliação de Sônia funcionou como uma forma de encerramento de sequência, assim como o postulado por Schegloff (2007) e Goodwin e Goodwin (1992). Após a justificativa de Flávia, linha 10, Sônia, no seu próximo turno, inicia uma nova sequência: “seu amir é sistemático também?”, linha 11.

Vejam os abaixo mais um excerto da entrevista de pré-mediação em que Sônia avalia a fala de Flávia.

O excerto mostra um momento no qual Sônia e a Flávia tratam, na entrevista de mediação, sobre o relacionamento de Amir com Íris, bem como sobre as dúvidas de Flávia quanto à condição de saúde de seu ex-marido.

EXCERTO 8

“Pelo menos ela não fala cruzeiros.”

EPM/ Sônia – Flávia

- 1 Flávia não:: é não falo nada com a íris sobre esse negócio dele
- 2 tá mandando beijo eu olho assim pro rostinho dela no

3 fundo ela gosta
4 Sônia mas qual que é a reação dela .
5 Flávia “tá, brigada”
→ 6 Sônia **quer dizer, [já tá ótimo] né?**
7 Flávia [entendeu?]
→ 8 Sônia **pelo menos ela não fala “cruzes”**
9 Flávia [não não] é só ele querer desde
10 o início, é só ele procurar
11 Sônia = eu acho que ele é adulto ([])
12 Flávia [eu acho que a mulher
13 influencia muito ele, essa mulher influencia ele demais,
14 demais. ele não era assim ele era um amor com essa
15 meni:na, ele gostava muito dos filhos
16 Sônia a gente precisa entender que que acontece aí né?
17 Flávia é, mas mulher é- mulher faz a cabeça do homem.
→ 18 Sônia se o homem quiser né, dona flávia?
19 Flávia mas ele é fraco, (.) cê vê que ele é fraco(.) entregar
20 uma doença assim pra mim já é(.) se ele realmente, tá.
→ 21 Sônia **ah:: não é bem assim não dona flávia, esse tipo de**
22 **doença toma conta da pessoa())**
23 Flávia ah mas na- tem coisa que ele não é doente não consigo
24 entender isso.
→ 25 Sônia **pois é, a gente precisa olhar mais-, vou tentar ver**
26 **algumas coisas na internet sobre síndrome do pânico**
27 **porque depressão a gente conhece, a síndrome do pânico,**
28 **ela é realmente nova.**

Essa sequência inicia-se com um depoimento de Flávia acerca dos avanços no relacionamento entre pai e filha acontecidos a partir das sugestões dadas por Sônia a fim de que Amir procurasse ter mais contato com Íris (“esse negócio dele tá mandando beijo.” - linhas 1 e 2).

Na linha 4, Sônia faz uma pergunta pedindo mais informações sobre o andamento das questões entre pai e filha. Após a resposta de Flávia, na linha 5, Sônia, em seu turno subsequente, faz uma avaliação em que mostra seu parecer sobre a reação de Íris. Percebemos que o turno avaliativo inicia-se com uma locução verbal (“quer dizer”) que funciona como uma retomada, de forma concisa, dos termos ““tá, brigada”.”que teriam sido dito por Íris e animados por Flávia na linha 5. Em seguida à locução “quer dizer”,

observa-se uma UCT sintagmática avaliativa na qual a expressão “ótimo” contém a carga que expressa a opinião de Sônia (HUNSTSON & THOMPSON, 1999): “quer dizer, já [tá ótimo né?]” (linha 6). É importante ressaltar que a expressão ““tá, brigada”.” atua como um “avaliável”, ou seja, um elemento disparador da avaliação de Sônia.

Após a ação responsiva de Flávia na linha 7, em que a participante pede recebido de seu relato, Sônia realiza uma justificativa para a sua avaliação. Ela explica o motivo de uma simples resposta do tipo ““tá, brigada”.” poder ser considerada ótima: “pelo menos ela não fala [“cruzes”,]”. Notamos que, nesse momento da interação, Sônia, através de sua avaliação, mostra à Flávia a situação a partir de uma perspectiva mais otimista, assumindo, diante de seu papel de mediadora, a postura de que, através da conversa e do esforço das partes, as querelas podem ser solucionadas. Tal postura de Sônia vai ao encontro de sua ideologia acerca do gênero mediação transformadora (SALLES, 2004), tendo em vista que, a partir dessa perspectiva de mediação, as partes podem, através da autonomia de suas vontades, buscar o acordo.

Entretanto, nas linhas 9 e 10, Flávia aproveita-se da fala de Sônia para pôr a responsabilidade dos problemas entre Íris e Amir na falta de interesse do pai em procurar a filha: “é só ele querer desde o início, é só ele procurar.”. Na linha 11, Sônia tenta iniciar mais um turno avaliativo – “eu acho que ele é adulto” - em resposta à acusação feita anteriormente por Flávia. Porém, o turno de Sônia é interrompido pela fala sobreposta da Flávia nas linhas 12 a 15, que, por sua vez, também realiza um movimento avaliativo (“[eu acho que a mulher influencia muito ele,”], linha 12), seguido de

uma justificativa para a sua avaliação (“ele não era assim ele era um amor com essa meni:na,” linhas 14 e 15).

A partir do enquadre fornecido por Flávia nas linhas 12 a 15, Sônia, utiliza a sua fala para amenizar os argumentos trazidos por Flávia que, em seu turno, questionava a postura de Amir e de sua atual esposa: “A gente precisa entender que que acontece aí né?”, linha 16. É possível perceber que, embora não haja nenhum item lexical considerado avaliativo na fala de Sônia, ela contém uma carga opinativa (VIEIRA, 2007), uma vez que, se a colocarmos em outras palavras (Não acho que possamos falar da vida do casal sem saber o que se passa com eles), conseguimos extrair o seu conteúdo avaliativo. Assim, parece-nos que Sônia utiliza-se dessa avaliação indireta para discordar de Flávia de modo que não haja um embate entre as duas e de forma a não julgar nenhuma das partes, i.e., indo ao encontro do princípio da neutralidade e da imparcialidade.

Como reação à avaliação de Sônia, a requerida apresenta um contra-argumento à tese de Sônia (“é mas mulher é- mulher faz a cabeça do homem”), linha 17. Nota-se que Flávia também está engajada em não se indispor com a representante da instituição, uma vez que inicia a sua fala com uma partícula concordante “é”, dando a entender que compartilha da mesma opinião que Sônia. Entretanto, ao dar continuidade a sua fala, a requerida utiliza a conjunção adversativa “mas”, enfatizando o caráter de contrariedade presente em seu discurso.

Sônia e Flávia permanecem orientadas para o jogo das contra-argumentações nas linhas 18 a 20. No entanto, como Flávia, por meio de uma rotula Amir de “fraco”, insultando a outra parte do processo (“Mas ele é fraco”, linha 19), Sônia investe-se do

seu papel de mediadora e realiza uma avaliação na qual discorda de Flávia: “ah:: não é bem assim não dona flávia”, linha 21. É possível perceber, através da dupla negação (“não é bem assim não”), que a discordância apresenta-se, neste momento, de forma explícita. Em seguida, a representante da instituição dá continuidade a sua avaliação: “esse tipo de doença toma conta da pessoa”, linhas 21 e 22. A partir dessa ação avaliativa, Sônia alinha-se de maneira concordante a Amir, parte ausente nessa interação, indo em sua defesa. Nesse sentido, ao alinhar-se a Amir, Sônia tenta reduzir o peso dos argumentos de Flávia, responsabilizando a doença (síndrome do pânico) – e não a outra parte do processo – pela suposta fraqueza de Amir.

Flávia, no turno seguinte, permanece discordando do ponto de vista de Sônia e inserindo um novo contra-argumento para comprovar o seu ponto de vista. Nesse momento, a requerida coloca em cheque a honestidade de Amir: “ah mas na- tem coisa que ele não é doente não consigo entender isso”, linhas 23 e 24.

Com o intuito de encerrar a sequência de discordâncias travada com Flávia, Sônia realiza uma avaliação em que propõe uma pesquisa mais aprofundada sobre a doença: “a gente precisa olhar mais- vou tentar ver algumas coisas na internet sobre síndrome do pânico”, linhas 25 e 26. Novamente, Sônia utiliza-se de uma avaliação para tentar dissuadir Flávia de suas opiniões acirradas acerca do ex-marido. É importante destacar também que, ao propor uma pesquisa, Sônia utiliza-se novamente do princípio da imparcialidade para não favorecer nenhuma das duas partes e, assim, conquistar a confiança de ambos os envolvidos a fim de que o processo de mediação possa ocorrer sem prejuízos.

4.2.3 - SESSÕES DE MEDIAÇÃO

Analisamos, nessa seção, os excertos referentes às sessões de mediação. Nesses encontros, observamos uma estrutura de participação distinta: as três partes participam da interação. Portanto, outras estratégias avaliativas são acionadas.

Sônia realiza ações avaliativas cujos elementos avaliáveis perpassam por diferentes tópicos do processo, bem como por tópicos que se tornaram relevantes nas entrevistas de pré-mediação e foram retomados nas sessões.

4.2.3.1 - 1ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO

A primeira sessão de mediação caracteriza-se por discussões acerca do passado do ex-casal. Amir e Flávia não se encontravam há muito tempo e, portanto, viram, no encontro de mediação, um espaço para falar das mágoas do passado, bem como da diferença no relacionamento de Amir com os dois filhos.

No excerto abaixo, Amir promove sua justificativa a respeito da tristeza apresentada pelo filho quando volta de sua casa. A sequência inicia-se na linha 08, quando o foco da discussão passa a ser o filho do casal.

EXCERTO 9 “Essa não é uma reclamação que só a senhora tem.” 1ª SM

- 1 Sônia =[e ele sabe que ele <PRE[CISA> tentar se superar
2]=
3 Amir [agora, em relação ao vitor,
4]=
5 Sônia =[em relação a <isso.>
6 Amir =[ele não sai da minha casa <triste>, ele não sai da
7 minha=
8 Flávia =[precisa tentar.
9 Amir =casa triste >em relação ao vitor<,
10 [< p o r q u e, >]=
11 Flávia [>>eu não falei que ele tá triste.<<]=
12 Amir ele me viu triste, () NÃO. porque ele tá indo embora e
13 ele não que::r [()
14 Flávia [hã::? ele quer morar com você::?
→ 15 Sônia [essa é uma situação, dona <FLÁ [via,>
16 Amir [e não quer
17 dizer que ele tando comigo ele não vai ficar triste porque
18 ele não tá com a mãe dele [não. é normal.
19 Sônia [é:, não- mas [ess- ()
20 Flávia [não é tristeza
21 que eu [to fa- () o vitor é muito inseguro,
22 Amir [normal. ele fica-
23 Flávia ele TÁ inseguro, é medo, ele [tá com medo.
→ 24 Sônia [°escuta, isso é natural::.
25 (.)
26 Amir °normal°. ele é criança.
→ 27 Sônia ess- essa não é uma reclamação[que só a senhora tem.
28 Amir [se- é::, se ele ficar
29 comigo [vai chegar o dia que ele vai nela lá,] lá na casa
30 Sônia [entendeu? essa <mudança,> é:::.]
31 Amir dela quando ele chegar, vai querer ficar [mais um pouco.
32 Sônia [também vai-
→ 33 vai ter alguma [contrariedade. essa é uma reclamação,
34 Amir [é normal.
→ 35 Sônia dona flávia, que todas as pessoas que estão responsáveis
36 pelos seus filhos, homens separados ou mulheres separadas,
37 (0.2)
→ 38 Sônia tem↓.
39 Flávia a íris, deixa [eu só-
→ 40 Sônia [de criança ou de adolescente, que o filho
41 volta diferente. meu filho volta diferente, o fulano de
42 tal TÁ fazendo a cabeça dele, .hh e não é [bem assim.]=
43 Amir [não é. é.]=
44 Flávia =a <íris,> [a íris, tá-
45 Amir [eu nunca fiquei encucado com isso, que tá

Logo em seguida, Sônia realiza um movimento em que reelabora o seu turno anterior e indica que Flávia não é a única mãe a questionar esse tipo de reação dos filhos (“ess- essa não é uma reclamação [que só a senhora tem.”, linha 30). Essa estratégia discursiva de Sônia é também um recurso para diminuir as acusações de Flávia. Ao utilizar-se dessa estratégia, Sônia assume a identidade de mediadora, mostrando-se conhecedora do assunto, via recorrência do fenômeno: “essa é uma reclamação, dona flávia, que todas as pessoas que estão responsáveis pelos seus filhos, homens separados ou mulheres separadas, tem↓.”, linhas 36, 38-39 e 41.

Sônia, dando continuidade a ação de reduzir o peso dos argumentos de Flávia, após apresentar a sequência de argumentos por exemplificação (“[de criança ou de adolescente, que o filho volta diferente. meu filho volta diferente, o fulano de tal TÁ fazendo a cabeça dele,” linhas 40, 41 e 42), finaliza sua UCT com uma avaliação em que deixa explícito o seu ponto de vista: “.hh e não é [bem assim.]=”, linha 45. Dessa forma, reconhecemos a avaliação como uma forma legítima de tentativa de distensão do conflito.

O excerto seguinte retrata um momento da interação, no qual Flávia rememora uma situação desagradável ocorrida no final do relacionamento do ex-casal.

EXCERTO 10 *“Acho que já tem perdão de ambas as partes e ponto final.”* 1ª SM

1 Flávia eu me defenDI::, eu me defendi, você me arrastava pelo
2 cabelo escada abaixo, eu me defenDI, eu fiquei nua na
3 rua, eu devia ter continuado com esse processo. essas
4 mentiras eu não aguento. a íris falou mãe eu me lembro
5 direitinho do pai aqui chorado pedindo desculpa perdão,
6 tanto é que ele ficou um ano comigo, e ele falou flávia
7 a coisa que eu mais me arrependo, na época ele falou, a
8 coisa que eu mais me arrependo foi ter feito isso

13 a 20). Podemos observar que durante esse ponto de conflito da interação, a terceira parte, Sônia, não interfere na discussão dos participantes envolvidos no conflito. Ela dá a oportunidade para que Amir e Flávia possam colocar um ponto final na situação conflituosa do passado que veio à tona no primeiro encontro entre as partes.

Entretanto, como os participantes não se orientaram para a finalização do conflito, Sônia inicia uma ação avaliativa (GOODWIN & GOODWIN,1992) na linha 21: “mas gente, [mas depois dessa agressão.].”. Percebe-se que ao iniciar seu turno avaliativo com a conjunção “mas”, Sônia adianta seu posicionamento desfavorável em relação à postura das partes. Através do termo “gente”, notamos também que a terceira parte endereça sua avaliação aos dois participantes, não se afiliando a nenhum dos envolvidos.

Flávia, no turno seguinte, através de uma pós-expansão por inserção (SCHEGLOFF, 2007), alinha-se de forma concordante à avaliação de Sônia, movimentando-se para a finalização da sequência de conflito (“[mas isso não vem ao caso.].”, linha 22).

Na linha 23, Sônia dá prosseguimento a sua avaliação (“já rolou um [ano].”), fazendo uma constatação, compartilhada pelo senso comum, de que as dores são amenizadas com o passar do tempo. Conforme Linde (1997), essa avaliação demonstra um posicionamento das pessoas diante da ordenação do mundo social. Tal avaliação tem, novamente, como resposta uma fala concordante de Flávia (“[é::] entendeu.”, linha 24).

Nesse sentido, nas linhas 25 e 26, Sônia finaliza sua ação avaliativa (“acho que já tem perdão de ambas as partes e ponto finahhl.”), a fim de tentar conter o conflito entre as partes. Novamente, a avaliação de Sônia é realizada por meio do verbo de

opinião “acho” – partícula que expressa o conteúdo avaliativo do turno de fala de Sônia com o auxílio do termo “perdão”.

Como resposta a essa ação da terceira parte, Flávia produz uma justificativa para a continuação do conflito (“é que eu não aquento essas mentiras.”, linha 58). Com isso, podemos dizer que, a avaliação foi uma tentativa de encerramento da sequência de conflito (GOODWIN & GOODWIN, 1992; SCHEGLOFF, 2007), embora Flávia tenha dado continuidade a ele no turno seguinte, através de uma pós-expansão.

Dessa forma, algumas avaliações de Sônia parecem ter o efeito de fazer com que os participantes sejam dissuadidos de continuar com a situação de conflito. Entendemos que elas tentam bloquear determinadas ações dos participantes cujo intuito seja fugir do foco do trabalho de mediação.

4.2.3.2. 2ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO

A segunda sessão de mediação foi marcada por muitas discussões entre o ex-casal. Houve poucas interferências de Sônia, pois os participantes estavam engajados em defender seus pontos de vista e não se orientavam para as solicitações da representante da instituição.

Nesse sentido, como o nosso foco diz respeito às avaliações de Sônia, dividimos a sequência, que inicia a segunda sessão de mediação, em dois excertos, uma vez que devido a sua extensão, não seria adequado expor a sequência inteira. Assim, mostraremos seu

início e, em seguida, um momento importante em que Sônia profere sua avaliação, foco de nossa análise.

EXCERTO 11 “*Nós estamos estudando para ver como é que vai ser a visitação.*” 2ª SM

1 Flávia <eu queria te fazer uma pergunta.
2 (0.5)
3 Flávia você foi chamado ao i ene pê esse que >cê vai ter alta?
4 (0.8)
5 Amir °não ↓sei°
6 Flávia não?
7 (1.2)
8 Flávia não foi chamado?
9 (0.5)
10 Amir pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-
11 Flávia [não >porque< eu
12 fiquei sabendo.=
13 Amir =ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá (não?)=
14 Flávia =não (.) mas- a- a minha fonte eu não posso falar (.)
15 eu ouvi falar que ele ia ter alta, que ele não tá
16 doente (.) >e eu queria saber dele<, mas ele não
17 [sa::]be.
18 Amir [uhn?]
19 Amir isso eu acho que é uma coisa pro o médico lá (me/vim)
20 dizer.
21 (.)
22 Amir então eu vou ser o primeiro a:: (0.2) síndrome do
23 pânico que teve cura.=
→ 24 Sônia =e além do [mais] [gente, nós-] nós: bem [sabe]mos =
25 Amir [né?]
26 Flávia [a:::::i]
27 Amir [ehn.]
→ 28 Sônia = como o i ene esse esse é injusto. nós bem
29 sa[bemos disso]
30 Flávia [A:::H e eu sei] na pele, né? meu pai foi muito
31 injustamente minha mãe tá até processando ele.

Neste primeiro excerto, Flávia dá início a um tópico que foi alvo de discussões durante todo o processo de mediação: a doença de Amir: “você foi chamado ao i ene pê esse que >cê vai ter alta?” (linha 3). É possível perceber que Amir não recebeu bem o pedido de esclarecimento de Flávia. Através de seus turnos das linhas 5 – “° não

↓sei” – , 10 – “pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-” – e 13 – “=ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá (não?)=”, Amir responde a Flávia de forma irônica, dando início, então, a uma sequência de conflito.

Nota-se que não há intervenções de Sônia até a linha 24, momento em que inicia uma avaliação, direcionando a sua fala aos dois participantes: “=e além do [mais] [gente, nós-] nós: bem [sabe]mos =”, a partir do vocativo “gente,”. Parece-nos que essa escolha de Sônia ocorre em função do princípio da imparcialidade, proposto pela literatura clássica de mediação. Nas linhas 28 e 29, a representante da instituição dá continuidade a sua avaliação - “como o i ene esse esse é injusto. nós bem sa[bemos disso]” - que se apresenta na forma mais prototípica das avaliações: sujeito (“i ene esse esse”), verbo de ligação (“é”) e predicado avaliativo (“injusto”).

É interessante ressaltar que Sônia estabelece como sendo de senso comum o fato de um órgão público ser injusto: “nós bem sa[bemos disso]”. Tal situação ocorre, uma vez que, através de sua avaliação, tenta distender o conflito entre as partes, culpabilizando o INSS e, assim, de forma indireta, dirimir as dúvidas de Flávia quanto à doença de Amir. A estratégia de Sônia tem um efeito positivo, pois Flávia, nas linhas 30 e 31, profere uma ação responsiva alinhada (GOFFMAN, 2002 [1979]) à avaliação anterior, amenizando a situação conflituosa: “[A:::H e eu sei] na pele, né? meu pai foi muito injustamente minha mãe tá até pro[c e s]sando ele.” Essa ação de Sônia ocorre em favor da garantia do bem-estar das partes, um dos postulados da mediação.

Contudo, os participantes orientam-se novamente para o conflito. No excerto abaixo, Flávia (linha 43) provoca Amir desencadeando mais uma discussão acerca de sua doença.

EXCERTO 11 “*Nós estamos estudando para ver como é que vai ser a visitação.*” 2ª SM

(continuação)

- 1 Flávia [então >você vai aposentar<] desse jeito.
 2 Amir num sei isso é um problema meu [num] é seu não[num]=
 3 Flávia [é-] [É SIM,]=
 4 Amir =[diz a sua pessoa não.]
 5 Flávia =[porque a gente tá estu]dando aqui se você tá doente
 6 ou não.
 7 Amir [>tá estudando se eu tô doente ou não aqui< ô:::]
 8 Flávia [e eu acredito pi- ↓é::] o do
 9 processo é ↓esse pra ver se ele- [como é que tem]=
 → 10 Sônia [na:o não nó-]=
 11 condições::=
 12 Amir =[num ↓tô sabendo disso não.]
 → 13 Sônia =[nós estamos estudando] para
 14 ver [se e:le- como]é que vai ser a >visitação<.
 15 Flávia [E ELE seguinte.]
 16 Amir ↓é, não tô sabendo que é a minha doença não.

Nas linhas 5 e 6, Flávia realiza uma assertiva polêmica: “[porque a gente tá estu]dando aqui se você tá doente ou não.”. Antes mesmo que a fala de Flávia terminasse, Amir inicia um pedido de confirmação: “[>tá estudando se eu tô doente ou não aqui< ô:::]”, linha 7, que é realizado por Sônia, através de uma negativa “[na:o não ”, linha 10, seguida, em seu turno subsequente, de uma justificativa em forma de

avaliação: “[nós estamos estudando] para ver [se e:le- como]é que vai ser a >visitação<.”, linhas 13 e 14 .

Sônia, diante de sua ação avaliativa, reenquadra a fala de Flávia, explicitando o objetivo do processo de mediação em questão. Novamente, temos uma avaliação que, em sua forma, não apresenta elemento avaliativo, entretanto, ao considerarmos seu efeito, sua dimensão moral e social (LINDE, 1997), percebemos que Sônia não concorda com Flávia, deixando claro seu ponto de vista discordante através da avaliação.

Vejamos mais um exemplo de sequência em que ocorrem ações avaliativas de

Sônia:

EXCERTO 12

“A pensão é dos meninos.”

2ª SM

1 Sônia [mas olha [só]gente vamos ↑vamos dar uma]=
 2 Amir [não] a ana cristina]=
 3 Sônia **=[voltada aqui no] nosso assunto a[qui.**
 4 Amir =[é muito ()] [é. >vamos voltar.<]
 5 Flávia =[é:: dá um] te::mpo. .hhh [nã:o eu- vamos]
 6 voltar porque >>esse negócio<< de: pensão me irrita
 7 profundamente. ele acha () [é muito cara-de-pau.]
 8 Amir [acho. o me:do] de:
 9 ficar [com es]se dinheiro bloqueado é
 10 Flávia [você-]
 11 Amir enorme [porque ela não vai poder gastar.]
 12 Flávia [↑A::: e eu vou ficar- >>tô mor↑ren]do de
 13 ↑medo de fi↑car com o di↑nheiro bloque↑ado. <<.hh por mim
 14 [você- >sabe o que eu< queria?] >>que ele voltasse=
 15 Amir [mas a justiça não quis.]
 16 Flávia =trabalhar e fosse mandado em[bora eu num ia fazer]=
 17 Flávia [((barulho de pulseira))]=
 18 Flávia =questão de pensão não<< pra você ralar. [e me deixar]=
 19 Amir [↑u m:::]=
 20 Flávia =em paz e deixar seus filhos aí eu queria ver. >>eu não
 21 faço questão (dessa/ da sua) pensão não filhinho.<<
 22 ((barulho de pulseira)) só que é meu por direito? >eu
 23 casei direitinho< eu quero. [faço] questão. [se fosse]=
 → 24 Sônia [não.] [a pensão]=
 → 25 Sônia **=[> não é da senhora<] a pensão >é dos [meninos.<]=**
 26 Flávia =[VINTE REAIS-] [pra susten]=
 27 Amir [dos meus]=

28 Flávia =[TAR AS crianças. aí chega dezoito [anos]
 29 Amir =[filhos.]
 → 30 Sônia [a pensão] É DOS
 31 meninos [mas a senhora administra.]
 32 Flávia [↑pois é. e é muito in↑justo] né. a criança [com
 33 dezoito] anos- muito mal POR QUÊ? o que falta=
 34 Amir [muito mal.]
 35 Flávia =pros meus filhos? eles estão passando fome? eles não se
 36 ves[tem?

Este excerto representa um momento da interação em que ocorrem sucessivas discussões entre os participantes.

Esta sequência inicia-se através de uma proposta de mudança de tópico feita por Sônia como tentativa de conter o conflito, linhas 01 e 03. Sônia pede aos participantes para que eles voltem a tratar do assunto referente ao processo de mediação: “[voltada aqui no] nosso assunto a[qui.”. Nos turnos subsequentes, os participantes alinham-se de forma concordante a sugestão de Sônia, aceitando sua proposta. Entretanto, Flávia ao negar-se a falar sobre a pensão, acaba iniciando um novo tópico de conflito: “nã:o eu- vamos] voltar porque >>esse negócio<< de: pensão me irrita profundamente.”, linhas 05, 06 e 07.

Dessa maneira, entre as linhas 08 a 19, os participantes engajam-se no conflito acerca da pensão alimentícia. Percebemos que Sônia não realiza nenhuma intervenção durante esse período, nos parece que essa postura de Flávia ocorre em favor do princípio da mediação que postula a necessidade de as partes resolverem suas disputas sem interferência do mediador que, por sua vez, deve manter-se imparcial.

Entretanto, no turno de Flávia, nas linhas 20 a 23, há, nos termos de Goodwin e Goodwin (1992), um item avaliável: “só que é meu por direito? >eu casei direitinho< eu quero. [faço] questão.” Assim, antes mesmo que Flávia terminasse

seu turno, Sônia, em sobreposição à fala da participante, inicia sua avaliação: “ [não.] [a pensão]”. Nota-se que Sônia inicia sua fala avaliativa com o advérbio de negação: “[não.]”, o que deixa claro sua discordância quanto ao conteúdo da fala de Flávia.

Na linha 25, Sônia prossegue avaliando: “> não é da senhora<] a pensão >é dos [meninos.<]”. Nesse turno focal, Sônia assume a identidade de representante da instituição Vara de Família e anima (GOFFMAN, 2002 [1979]) a voz da lei, esclarecendo, através de sua avaliação, quem são os beneficiados pela pensão alimentícia. Notamos que, novamente, a avaliação direcionada à Flávia tem o intuito de reenquadrar a sua fala, reduzindo o peso excessivo de suas argumentações e questionamentos, reafirmando o *ethos* contentor.

Amir, em seu turno subsequente, alinha-se favoravelmente à avaliação de Sônia: “[dos meus]=”, linha 27 e “filhos”, linha 29. Já Flávia parece não orientar-se para a avaliação realizada por Sônia, continuando a argumentar a favor de seu ponto de vista: “=[VINTE REAIS-] [pra susten]=”, linha 26 e “=[TAR AS crianças. aí chega dezoito [anos]”, linha 28. Após essas ações responsivas das partes, Sônia refaz sua avaliação em outros termos: “[a pensão] É DOS meninos [mas a senhora administra.”, linhas 30 e 31. É interessante constatar que o verbo que indica, nesse caso, posse – “É” – e os beneficiados pela pensão – “meninos” – são pronunciados mais fortemente do que o restante da UCT, indicando que Sônia queria dar ênfase a esse ponto de sua avaliação. Observamos, então, a partir desse aspecto suprasegmental, um “sinal avaliativo”, nos termos de Goodwin e Goodwin (1992). Após

estabelecer quem são os donos da pensão, Sônia enquadra a mãe dos meninos como somente administradora e não mais dona, como Flávia havia falado no turno anterior.

Dessa forma, no turno seguinte, linhas 32 e 33, Flávia dá recibo da avaliação endereçada a ela: “pois é.”, porém, mantém-se engajada em sua argumentação, investindo no conflito: “e é muito injusto] né. a criança [com dezoito] anos- muito mal POR QUÊ? o que falta=”.

Quanto à forma das avaliações observadas nesse excerto, notamos que não há, nesse, momento, verbos de opinião, nem palavras avaliativas (HUNSTON e THOMPSON, 1999). Entretanto, dentro do contexto sequencial, as falas de Sônia operam como avaliação, uma vez que deixam transparecer seu ponto de vista sobre o que está sendo relatado por um participante, bem como são ratificadas enquanto avaliação pelos participantes.

4.2.3.3. 3ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO

EXCERTO 13 “*Esses são os quinhentos reais da parte dele, né?*” 3ª SM

- 1 Sônia >agora só ↑acho impor↑tante um menininho da idade<
 2 dele ter um ↑médico.[(interessa)]↑e[le].
 3 Flávia [>mas não tem<.
 4 Amir [↑é: : .. ↑n] é[:?]
 5 Flávia [um]rru[:m.
 6 Amir [>tem
 7 que ter um ↑médico<, [>tem que ter [um médico<,]=
 8 Flávia [>tem que ter [um MÉDICO<,]=
 → 9 Sônia [um médico.]=
 10 Amir =[pla:no, se não tem um plano,tem que ter um- um:]=
 11 Flávia =[então. >tem que ter um plano<,↑é,↑todas as mães]=
 12 Flávia =têm um plano pro fi[lho].
 13 Amir [ah, entã:o: [()]=
 14 Flávia [ô meu filho, QUI↑NHENTOS]=
 15 Amir =[()]

16 Flávia =[RE↑AIS, ele-] >cê quer que com quinhentos reais
17 eu< (.) pague aluguel, compre comida, v:ista os
18 dois >muito bem vestidos<, que eu leve no médico,
19 tenha plano >cê tá querendo milagre né? [cê tá]=
20 Amir [ah, se]=
21 Flávia =[querendo milagre,] A::[:]::~:~:~:~:H tá [bom.
22 Amir =[eles paga aluguel,] [e-]
→ 23 Sônia [esses são os
24 **quinhentos reais da parte de:[le né?]**
25 Flávia [DOS ↑DO]IS
FI:]LHO[:S.
26 Amir [é, e a] dela?]
→ 27 Sônia
28 [**>mas (essa) parte [é de:le:.**
29 Flávia [↑é, da ↑parte ↑dele, ele não vê que
30 eu entro com ↑mu:ito, eu entro com quase [todo o
meu]=

Ao contrário dos outros dois excertos analisados, esse se inicia com um turno de fala de Sônia no qual ela profere uma avaliação: “agora só acho importante um menininho da idade dele ter um médi[co.” (linhas 01 e 02) marcada por verbo de opinião “acho” e adjetivo avaliativo “importante”.

Nas linhas 3 e 4, Flávia e Amir produzem de maneira sobreposta suas ações responsivas. Entretanto, cada um dos participantes toma a avaliação de Sônia como argumento para suas convicções. Flávia utiliza-se da ação avaliativa de Sônia para ressaltar o problema “[>mas não tem<.” (linha , 3). É possível notar a discordância em sua fala, uma vez que o advérbio de negação é pronunciado de maneira mais alta. Entretanto, a discordância a que nos referimos não está direcionada à fala de Sônia e, sim, ao fato de Amir se recusar a oferecer o plano de saúde para os filhos. Já, Amir, em sua ação responsiva, alinha-se de forma concordante à avaliação das linhas 1 e 2: “[↑é: : :. ↑n] é[:?]” (linha 4).

Na linha 6, Amir faz novamente um movimento de concordância à avaliação de Sônia, repetindo a última parte da avaliação realizada nas linhas 1 e 2: “[>tem que ter um [↑]médico<, [>tem que ter [um médico<,”. Flávia, de forma sobreposta a Amir, também repete a última parte da fala de Sônia: “[>tem que ter [um MÉDICO<,]=” (linha 7). Parece-nos que, nesse momento da interação, os participantes discordam quanto à responsabilidade de oferecer atendimento médico ao filho. Embora não haja nenhuma acusação explícita, podemos perceber através das sobreposições e do aumento do tom de voz que se trata de um momento de conflito.

Assim, na linha 9, Sônia faz um reparo avaliativo (ARMINEN, 1996): “[um médico.]”. Ela, através dessa avaliação, reforça o termo “um”, de maneira a reenquadrar a fala dos participantes. Enquanto, Flávia e Amir atentam-se para o termo “médico”, Sônia focaliza o termo “um”. Através dessa estratégia, podemos perceber que Sônia está se referindo a um acompanhamento médico qualquer, não fazendo distinção entre sistema público ou privado de saúde. A partir dessa avaliação, Sônia faz uma tentativa de distensão do conflito e chama a atenção de Flávia e Amir para o bem-estar do filho, percebemos, com isso, a manutenção da neutralidade, a partir de uma avaliação.

A partir da linha 10, Amir e Flávia, contudo, mantiveram-se engajados no conflito, proferindo uma série de avaliações que produziram um movimento de acusação e devolução dessa acusação (“[plano, se não tem um plano,tem que ter um- um:]”, “[então. >tem que ter um plano<,↑é,↑todas as mães]”, linhas 10 e 11). Vale ressaltar que, nesse trabalho, estamos olhando para as avaliações de Sônia, profissional que

atua como mediadora, entretanto, sabemos que os outros participantes também realizam avaliações que são de suma importância para o desenrolar da interação.

Dito isso, observamos que, nas linhas 14 e 16 a 19, ainda envolvida no jogo de acusação, Flávia produz um turno de fala, que é avaliado por Sônia no turno iniciado na linha 23. De acordo com Goodwin e Goodwin (1992), o turno de fala de Flávia representa um “avaliável” para Sônia: “[ô meu filho, QUI↑NHENTOS]=” (linha 14) e “[RE↑AIS, ele-] >cê quer que com quinhentos reais eu< (.) pague aluguel, compre comida, v:ista os dois >muito bem vestidos<, que eu leve no médico, tenha plano >cê tá querendo milagre né<? [cê tá]=” (linhas 16 a 19).

Portanto, nas linhas 23 e 24, a representante da instituição faz uma intervenção (“esses são os quinhentos reais da parte de:[le né?]”). Por meio da fala de Sônia, podemos pressupor o seu caráter avaliativo: a mãe também tem obrigações financeiras com os filhos. A partir da forma modalizada dessa avaliação, Sônia parece agir de forma neutra, visto que, através do não dito, não pode ser responsabilizada de criticar ou de afiliar-se a uma das partes.

É possível perceber também outro efeito presente na avaliação de Sônia, endereçada à Flávia, novamente ela tenta reduzir o conteúdo argumentativo da participante, haja vista que as partes estão em meio a um ponto de conflito e Sônia tem a função de garantir a integridade dos participantes.

Embora, o conteúdo avaliativo da fala de Sônia tenha ficado implícito, nas linhas 25 e 26, Flávia e Amir produzem ações responsivas que se remetem diretamente à avaliação anterior. Flávia realiza um movimento de contra-ataque também no nível do implícito: “[DOS ↑DOIS FI:]LHO[:s.” (linha 25). Através desse turno, podemos

perceber a queixa de que quinhentos reais é uma quantia pequena para criar dois filhos. Amir, por sua vez, profere sua fala – um pedido de esclarecimento – direcionando-a à Sônia, de modo a alinhar-se de forma concordante à sua avaliação: “[é, e a] dela?” (linha 26), o que pode ser notado através da partícula de concordância “é”, seguido do pronome possessivo “de la”.

Dessa forma, Sônia produz uma nova avaliação (“[>mas (essa) parte [é de:le:.”, linhas 27 e 28), tendo novamente como avaliável a fala de Flávia. Dessa vez, o turno da linha 25 . É possível observar o teor de discordância presente na avaliação de Sônia. Ela inicia sua avaliação com a partícula adversativa “mas”, seguida dos termos “(essa) parte” , que retomam o valor da pensão alimentícia “quinhentos reais”. Notamos que a UCT “mas (essa) parte [é de:le”, se olhada fora de contexto, não apresenta, por si só, carga avaliativa. Entretanto, dentro do ambiente sequencial, ela opera como uma avaliação direcionada à Flávia, a fim de convencê-la de que Amir não estava deixando de cumprir seu dever de pai, bem como de que a mãe também deve suprir as necessidades financeiras dos filhos.

A seguir, analisaremos mais um excerto referente à terceira sessão de mediação:

Neste ponto da interação, Flávia traz para a discussão a questão da escolinha de futebol do filho. Ela e Amir divergem quanto à escolha do lugar que o menino deve frequentar.

EXCERTO 14 “Acho que tem que deixar ele resolver com o pai dele...” 3ª SM

- 1 Flávia e o futebol? o dia que eu ofereci o futebol ele nem foi
2 ver, isso ele não fala, o menino quer fazer o futebol na

3 escola com os amiguinhos lá onde ele faz o vitor não quer,
4 tem pavor, mãe eu não quero não quero ir, eu falei resolve
5 com o seu pai e ele não ta levando mais, é isso que ele ta
6 brigando aqui pra levar no futebol que o menino não quer,
7 quando eu ofereço um futebol que o menino [quer ()]
→ 8 Sônia [- ACHO que tem] que deixar
9 ele resolver com o pai dele, porque ele já está grandinho
10 pode [muito bem resolver isso com o pai.
11 Flávia [não, ah tadinho o vitor não ta tão grandinho não.
→ 12 Sônia ta, mas isso:: mas isso ele pode resolver com o pai.
13 Flávia ta, mas eu só to falando isso porque eu ofereci, eu só
14 quero te falar que eu ofereci.
15 Sônia ahã.
16 Flávia ele ta tão perdendo tempo com o filho que ele não aceitou.
17 Sônia eu lembro disso que a senhora colocou que ele podia um dia
18 de manhã né, na própria escola.
19 (2.0)

Flávia inicia a sequência com um relato sobre o desejo de Vitor em frequentar a escola de futebol diferente daquela oferecida por Amir: “o menino quer fazer o futebol na escola com os amiguinhos”, linha 12. Como recepção à narrativa de Flávia, Sônia faz uma avaliação nas linhas 8 e 9: “- ACHO que tem] que deixar ele resolver com o pai dele,”. É interessante notar que o verbo de opinião “ACHO” foi dito por Sônia com um tom de voz mais forte e sobreposto ao turno de Flávia, caracterizando a discordância contida na avaliação. Como forma de dar continuidade a sua ação avaliativa, Sônia justifica o seu ponto de vista. Ela explica para Flávia a razão pela qual Vitor pode resolver a questão com pai, o que pode ser observado a partir da cláusula explicativa “porque”: “porque ele já está grandinho pode [muito bem resolver isso com o pai.”, linhas 9 e 10.

Em resposta à ação avaliativa de Sônia, Flávia apresenta um contra-argumento: “[não, ah tadinho o vitor não ta tão grandinho não.”, linha 11. Nesse momento, Flávia assume a identidade materna, indo em defesa de seu filho. Dessa maneira,

ela também produz uma avaliação, contundo, discordando da justificativa realizada por Sônia em sua avaliação anterior.

Na linha 12, Sônia produz mais uma avaliação em resposta aos argumentos de Flávia: “ta, mas isso:: mas isso ele pode resolver com o pai”. Por meio dessa avaliação, Sônia realiza uma concordância parcial à fala de Flávia. Através do verbo “está” (“ta”), a representante da instituição concorda com o fato de Vitor ainda ser pequeno, entretanto, a partir da conjunção adversativa “mas”, Sônia reafirma o ponto de vista de que esse problema deve ser resolvido entre pai e filho, sem a interferência da mãe.

Outro ponto importante a ser destacado é o fato de Amir não participar desse momento da interação, embora se trate de uma sessão de mediação em que as três partes estão presentes. Tal fenômeno parece ocorrer, uma vez que Sônia está alinhada a ele. Dessa forma, tendo Sônia para argumentar a seu favor, Amir escolhe não interferir na conversa entre Flávia e Sônia.

Flávia percebe a discordância de Sônia e realiza uma ação responsiva em que justifica seu ponto de vista: “ta, mas eu só to falando isso porque eu ofereci, eu só quero te falar que eu ofereci.”, linhas 13 e 14. Assim como na avaliação anterior de Sônia, Flávia inicia a sua fala com o verbo “está” (“ta”), contundo, no turno de Flávia, não o entendemos como partícula concordante e, sim, como forma de receber a fala de Sônia, uma vez que, em seguida, Flávia explica o motivo pelo qual estava argumentando: “mas eu só to falando isso porque eu ofereci”.

Nesse sentido, Sônia, na linha 15, profere um continuador (GOODWIN, 1986) “ahã.” em que, por meio dele, recebe a argumentação de Flávia e dá oportunidade para que

ela continue com o turno de fala. Há, então, um movimento responsivo da participante, na linha 16, em que ela acusa o ex-marido: “ele ta tão perdendo tempo com o filho que ele não aceitou.”. E, em seguida, nas linhas 17 e 18, Sônia responde ao turno de fala de Flávia das linhas 13 e 14: “eu lembro disso que a senhora colocou que ele podia um dia de manhã né, na própria escola.”. Nesse momento, Sônia parece alinhar a sua fala à Flávia, fazendo com que a indisposição entre elas termine, uma vez que após a fala de Sônia, há uma pausa: “(2.0)”, linha 19. Parece-nos, então, que, ao perceber o alinhamento de concordância de Sônia a sua fala, Flávia desiste de contra-argumentar.

Passemos agora aos excertos da quarta sessão de mediação nos quais mostraremos as ações avaliativas de Sônia.

4.2.3.4 - 4ª SESSÃO DE MEDIAÇÃO

EXCERTO 15 *“É uma pena, né, dona Flávia...”*

4ª SM

- | | | |
|------|--|------|
| 1 | Flávia | [mas |
| 2 | nem vou voltar, eu também não quero nem voltar no plano | |
| 3 | (.) num tem <u>plano</u> , vou pôr na cabeça, não tem plano, | |
| 4 | [se o <u>pai</u> não quer | |
| 5 | Sônia | [mas |
| 6 | eles têm plano | |
| 7 | Flávia =num têm (.) não têm, eles não têm plano (.) já corri | |
| 8 | duas vezes no hospital (.) só (.) é- esse mês (.) fora | |
| 9 | as outras vezes que eu tenho que correr (.) então ó- | |
| 10 | olha cadê↑, cê dá?(.) num tem plano, num tem, eles tão | |
| 11 | comigo, eu que me vire? então eu me viro, deixa pra lá | |
| 12 | o plano, num tem importância (.) eu me viro com eles= | |
| → 13 | Sônia =é uma pena, né dona flávia= (.) [porque | |
| 14 | Flávia =é uma pena [porque só de | |
| 15 | remédio eu gasto uma fortuna com eles= | |
| → 16 | Sônia =não, e porque (.) o atendimento público de saúde não | |
| 17 | se [() | |
| 18 | Flávia [é remédio caro. é uma porcaria (.) mas >graças a | |
| 19 | deus cê sabe< que eu ti- tive até a sorte essas duas | |

20 vezes, são médicos novos, que tão acabando de se
 21 formar, foram atenciosos, porque geralmente num põe nem
 22 a mão na criança (.) eu já tive caso do médico nem pôr
 a mão no meu filho=
 → 23 Sônia =**pois é, mas no, o-o o médico particular é um médico**
 24 (**) (.) [mais experiente.**
 25 Flávia [ah, trinta,
 26 >quarenta< minutos de consulta (.) é↓, com certa↓za (.)
 27 quase quarenta minutos de consulta, vê tudo, direitinho
 28 é (.) ainda mais o vitor que tem- eu trouxe até aqui o-
 29 o-o- o exa[me aqui
 → 30 Sônia [**é um plano de saúde que não cobre tudo, mas**
 31 **que tem vantagens [né.**
 32 Flávia olha [só, eu trouxe o exame dele (.) de:: alergia,
 33 o grau dele é muito alto, ele fala que é a mesma coisa
 34 que ele tem, mas de repente num é, o vitor tem uma- uma
 35 taxa elevada de alergia (.) a médica ficou boba de ver,
 36 ó, quatrocentos e vinte e nove, o normal é cento e
 37 vinte e nove=

Como se trata da última sessão de mediação, a busca por soluções é uma temática recorrente nesse encontro. Neste momento, Flávia e Sônia estão conversando sobre o plano de saúde que foi tônica de outras sessões anteriores. Flávia inicia a sequência, linhas 1 a 4, dizendo abrir mão de discutir sobre o plano de saúde.

Dessa forma, no excerto escolhido para análise, veremos uma estrutura interessante quanto à participação dos falantes. Embora, seja uma sessão de mediação, em que há três participantes, observamos que ocorre um diálogo entre Flávia e Sônia, no decorrer do excerto. Amir, em nenhum momento, interfere. O mais relevante é que o tópico discursivo tratado no diálogo estava relacionado à Amir, uma vez que era ele quem pagava o plano de saúde.

Assim, veremos que há uma sequência de relatos e, como recepção às narrativas, Sônia realiza avaliações, como por exemplo: “mas eles têm plano”, linhas 5 e 6, “é uma pena, né dona flávia=”, linha 13, “o médico particular é um médico [(.) mais

experiente”, linhas 23 e 24 e “é um plano de saúde que não cobre tudo, mas que tem vantagens”, linhas 30 e 31.

Percebemos, então, que as avaliações podem apresentar-se de formas distintas na sessão de mediação. Em alguns momentos elas são constituídas por palavras avaliativas (“pena”, “experiente”, “vantagens”) e em outros elas adquirem valor avaliativo na interação (“mas eles têm plano”).

O excerto estudado retrata um dos poucos momentos da interação em que Sônia e Flávia têm suas falas alinhadas. Isso ocorre, visto que, caso o problema do plano de saúde se resolva, os beneficiados são os filhos. Dessa forma, a mediadora não se afilia a nenhuma parte do processo e, sim, aos incapazes.

EXCERTO 16 *“a minha opinião profissional, eu acho que tem...”* 4ª SM

- 1 Flávia =e outra coisa eu queria ver com a- com você também (.) que
2 é:: você me falou (.) que:: a única responsabilidade
3 perante a justiça com as crianças é ele, não é? assim, que
4 ele tem que prestar conta [do bem-estar das crianças
5 Sônia [no dia da visita=
6 Flávia =é
7 Sônia =é↑
8 Flávia não quem assessora ele, [a mulher
→ 9 Sônia [não, a responsabilidade [oficial
10 é dele, no caso (é de cada um)
11 Flávia =mas se acontecer alguma coisa quem responde é só ele=
12 Sônia =°é só ele° (.) por exemplo, [se::
13 Flávia [o teu- a tua opinião mesmo,
14 pessoal, cê acha que tem condições do vitor ficar com ele?
15 se for quinze dias direto tem=
→ 16 Sônia =a minha opinião profissio[nal, eu acho que tem
17 Flávia [profissional, desculpa, é, quinze
18 dias dire[to não tem perigo nenhum
→ 19 Sônia [é (.) nenhum
20 (5.0)

Flávia inicia o excerto em questão com uma formulação em que ela questiona o bem-estar de seus filhos: “=e outra coisa eu queria ver com a- com você também (.) que é:: você me falou (.) que:: a única responsabilidade perante a justiça com as crianças é ele, não é? assim, que ele tem que prestar conta [do bem-estar das crianças” (linhas 1 a 4). Novamente, como podemos perceber no turno inicial da participante, a tônica do encontro é a questão de saúde de Amir. Na última sessão, em que apontamentos para o acordo estão sendo traçados, Flávia pede a Sônia sua opinião a fim de que a voz da representante institucional seja disponibilizada publicamente. Percebe-se que Flávia, embora, esteja participando de um processo de mediação, ainda, precisa de que a voz da lei interfira, ao invés de, por si, pensar em possíveis soluções para os impasses.

É possível observar que tal formulação de Flávia trata-se de um pedido de informação que provocou uma série de ações responsivas por parte de Sônia. Na linha 5, ela faz um reparo avaliativo (ARMINEM, 1996) visto que colocou em outros termos o que foi dito pela participante: “[no dia da visita=”. Sônia, nesse momento, especifica a ocasião a qual Amir torna-se responsável por seus filhos. Através dessa ação, Sônia tenta restringir os excessos pertinentes à postura de Flávia.

Nesse sentido, após a concordância estabelecida entre as partes nas linhas 6 e 7, Flávia tenta reformular sua fala com intuito de sustentar seus argumentos: “não quem assessora ele, [a mulher” (linha 8), no entanto, Sônia, antes mesmo que a participante terminasse seu turno, realiza uma nova avaliação em que se investe do papel de mediadora e estipula quem é o responsável oficial pelo bem-estar dos filhos: “[**não, a responsabilidade [oficial é dele, no caso (é de cada um)**” (linhas 9 e 10).

É interessante observar que novamente Amir não faz nenhuma intervenção, mesmo sendo alvo de avaliações e comentários. Parece-nos que o participante, por ter a representante da instituição alinhada de forma concordante a ele, prefere não se indispor, evitando o conflito.

Na linha 11, Flávia permanece com sua argumentação, apresentando um argumento por hipótese, seguido de um pedido de esclarecimento: “mas se acontecer alguma coisa quem responde é só ele”. Flávia tenta garantir a segurança de seus filhos de todas as formas possíveis. Como resposta ao questionamento de Flávia, Sônia produz uma ação responsiva em que novamente afirma que Amir é o responsável pelos filhos, mesmo diante das circunstâncias de sua doença: “=°é só ele° (.) por exemplo, [se: :” (linha 12).

Nas linhas 13 a 15, Flávia parece chegar no ponto que queria. Ela pergunta explicitamente à Sônia sua opinião quanto à possibilidade de Amir ficar com os filhos. Nesse sentido, as ações realizadas antes dessa pergunta da participante são entendidas por nós como ações de preliminares realizadas antes da ação principal de pedido de opinião: “o teu- a tua opinião mesmo, pessoal, cê acha que tem condições do vitor ficar com ele? se for quinze dias direto tem=”.

Sônia realiza outro reparo avaliativo. Assim, podemos dizer que o termo “pessoal” tornou-se avaliável para Sônia, visto que ela promove o reenquadre da fala de Flávia: “a minha opinião profissio[nal, eu acho que tem”. Sônia, nesse momento, através de sua avaliação, está orientada para o princípio da neutralidade e da imparcialidade, pois deixa claro que a sua opinião pessoal não é relevante. Flávia, por sua vez, se alinha ao reparo avaliativo de Sônia, mostrando-se entendedora das regras que permeiam a atividade

de mediação: “profissional, desculpa, é, quinze dias dire[to não tem perigo nenhum” (linhas 17 e 18). Na segunda parte de sua ação responsiva, Flávia faz um novo pedido de informação “é, quinze dias dire[to não tem perigo nenhum”. Assim, após a confirmação realizada por Sônia: “[é (.) nenhum ” (linha 19), há a finalização da sequência, através da pausa na linha 20.

É interessante perceber que nesse excerto a avaliação da mediadora foi solicitada por uma participante via pedido de opinião e, mesmo sendo o teor da avaliação “favorável” a outra parte do processo, a ação avaliativa operou como um mecanismo de encerramento de sequência, conforme Schegloff (2007) e Goodwin e Goodwin (1992).

Passemos agora à análise dos dados, considerando o *ethos* interacional instaurado pela mediadora.

4.2 O *ETHOS* INTERACIONAL DA MEDIADORA

Em todo uso da linguagem, os participantes engajados na interação constroem uma imagem que desejam assumir durante o processo interativo. Para que isso ocorra, não há a necessidade de que o participante faça uma autobiografia ou revele os seus segredos mais íntimos. As imagens são reveladas, no momento da interação, através da linguagem, por meio da qual, observamos as pistas que nos mostram o ponto de vista e a compreensão do falante sobre o mundo a sua volta, bem como o seu entendimento sobre os participantes com quem interagem.

Nesse sentido, ao mapearmos as avaliações de Sônia, endereçada aos diferentes participantes do processo de mediação, notamos que havia uma postura diferenciada quanto

ao uso da linguagem avaliativa com Amir e Flávia. Dessa forma, assumimos que a construção das imagens dos participantes dentro da interação pode ser entendido como uma forma de se abordar o *ethos*. Neste momento de nossa análise, apresentamos a construção do *ethos* interacional de Sônia com as diferentes partes do processo.

4.2.1 *ETHOS* SÔNIA – AMIR

Amir, o requerente do processo, sofre de síndrome do pânico e depressão. Por esse motivo, está afastado de suas funções no trabalho. Sônia o aconselhou, logo na primeira entrevista de mediação, a procurar um serviço de suporte psicológico, visto que parecia estar muito fragilizado. A mediadora também percebeu que, durante todo o período do processo de mediação, ele apresentou um quadro de ansiedade grave, caracterizado por idas frequentes ao banheiro. Em alguns encontros, ele nem chegou a comparecer, e isso, além de atrasar o processo, exigia também que novos encontros fossem agendados com Flávia. Em contrapartida, Amir afirmava que a perícia médica do INSS já se mostrava orientada a considerá-lo apto a voltar para o trabalho e, sobre isso, ele afirmava haver algum tipo de influência de Flávia, sua ex-mulher.

No momento da gravação dos dados, Amir morava com Fernanda, que, na época do seu casamento com Flávia, era amiga do casal. A atual companheira de Amir tem uma filha de oito anos, Ana Cristina, fruto de uma união anterior. Além disso, ele afirma

também cuidar de cães doentes recolhidos nas ruas, dentre os quais um cão da raça *pitbull*, que veio a se tornar, também, um outro ponto de conflito durante as sessões de mediação.

Diante das informações expostas acima, recolhidas através das gravações e de entrevistas realizadas com a mediadora, foi possível perceber que Sônia considerava Amir a parte mais fragilizada. Ela nos relatou que muitos de seus movimentos direcionados ao Amir tinham a função de fortalecê-lo, além de fazer com ele pudesse confiar em sua postura como mediadora.

Percebemos que as avaliações direcionadas a Amir instauram um *ethos* interacional de proteção e encorajamento. Muitas vezes, a mediadora chegava a assumir a identidade de terapeuta, chegando a promover ações terapêuticas como a catarse, e, também, utilizando um vocabulário do campo médico, tais como o termo “crônico”.

Avaliações desse tipo tiveram mais ocorrência na entrevista de pré-mediação realizada com Amir. Em relação à quantidade, encontramos dez ações avaliativas (GOODWIN & GOODWIN, 1992), que corroboram esse *ethos* interacional, oito na entrevista de pré-mediação e duas na primeira sessão de mediação. Vejamos, a seguir, dois excertos em que Sônia constrói esse *ethos* interacional, a partir de suas avaliações.

O excerto abaixo retrata um ponto da entrevista de mediação de Amir, em que ele narra sobre uma briga que teve com Flávia na época de separação do casal.

EXCERTO 1 “*É da natureza do ser humano, né?*” 2 EPM – AMIR/ SÔNIA

1 Amir é. ela pode ter certeza que não vai ser nunca(.)u-única que
2 eu(.)no dia que acontecer esse encontro eu faço questão de
3 pedir desculpa a ela porque hoje eu vejo de uma forma
4 diferente,mas(.)as pessoas acham(.)ah,não.é::é muito

5 difícil é::eu acho que é também ,mas eu acho que não tinha
6 direito ,ela errou;fez o que ela quis fazer , apesar de que
7 ela, ela não tinha obrigação nenhuma de me aceitar mas
8 também não. ela num é obrigada a ficar comigo,num é
9 obrigada a ser fiel a mim. se eu agi assim com ela, foi
10 opção minha, se ela não agia, ela que também tinha
11 que::então acho que quando aconteceu,aquele tumulto todo lá
12 e::eu acho que::é falha nossa mesmo, até hoje eu tento me
13 policiar, me corrigir,mas é:: é::difícil você elevar o
14 acerto de uma pessoa e e passar por cima dos erros,aí é
15 mais fácil a gente criticar os erros e::esque[cer,né?
→ 16 Sônia **[é da natureza**
17 **do ser humano,né?]e o senhor não é diferente, né?**
18 Amir é da natureza. e::e eu acho q eu fiz isso , apesar de não
19 ver grandes acertos(.)até porque já fiz faz parte do ser
20 humano também esquecer até o que(.)guardar mais os erros,
21 mas eu acho que eu abri muito,acho que podia tindh- ter
22 ficado entre eu , ela (.)acabou.
→ 23 Sônia **esse âmbito que o senhor acha que prejudicou o senhor?**
24 Amir é::a traição dela eu acho que podia ter ficado ali e::deixa
25 pra lá, tanto que eu tentei passar por cima daquilo,eu
26 tentei(.)continuar e não deu certo.
→ 27 Sônia **quanto a isso o senhor gostaria de pedir desculpa a**
28 **ela?isso que [o senhor quer falar.**
29 Amir [eu acho que] eu acho que, a mágoa dela esse-
30 essa insistência de ficar arrumando confusão, de brigar, de
31 xingar, de num sei o quê, é tudo porque eu mostrei uma
32 flávia que ela vivia escondendo, que ela parecia uma pessoa
33 e::=

Amir, nas linhas 1 a 15, comenta uma situação em que Flávia supostamente teria o traído. Tal fato tornou-se o motivo da separação do ex-casal. Amir constrói sua imagem de forma a apresentar-se como um ser-humano compreensivo, capaz de perdoar as imperfeições alheias e até de desculpar-se por seus excessos: “eu faço questão de pedir desculpa a ela porque ↑hoje eu vejo de uma forma diferente”, linhas 2 a 4. Amir ainda se mostra falível e empenhado em corrigir seus defeitos: “eu acho que::é falha nossa mesmo, até hoje eu tento me policiar, me corrigir,mas é:: é::difícil”.

A partir do papel assumido por Amir, Sônia, no turno seguinte, realiza uma avaliação pela qual enquadra os sentimentos de Amir como comuns aos seres-humanos:

“[é da natureza do ser humano,né?]e o senhor não é diferente, né?”. Assim, a Sônia acolhe as emoções de Amir e demonstra a ele que compreende seus anseios.

Nas linhas 18 a 21, Amir percebe o apoio da mediadora e prossegue com a sua narrativa mantendo o mesmo tópico discursivo: “é da natureza. e::e eu acho que eu fiz isso , apesar de não ver grandes acertos”.

Nesse contexto, Sônia, em seus turnos seguintes, realiza algumas perguntas com o intuito de fazer com que Amir fale de seus sofrimentos do passado. Essa estratégia da mediadora assemelha-se ao movimento terapêutico da catarse: “esse âmbito que o senhor acha que prejudicou o senhor?”, linha 23 e “quanto a isso o senhor gostaria de pedir desculpa a ela? isso que [o senhor quer falar.” linhas 27 e 28.

Em conversa com Sônia, foi perguntado sobre a função da avaliação e das perguntas realizadas no excerto acima, Ela nos relatou, que, além de tentar conquistar a confiança de Amir para fortalecê-lo para as sessões de mediação, através da avaliação e das perguntas, Sônia tenta mapear quais são os pontos de conflito que devem ser trabalhados nas sessões, ou seja, é uma estratégia utilizada para fazer o levantamento da agenda do processo.

O próximo excerto representa um momento da primeira sessão de mediação, no qual Flávia acusa Amir de não ter interesse em procurar a filha do casal. Sônia realiza uma avaliação alinhada a Amir. Vejamos:

EXCERTO 2 “É, o seu Amir tá mesmo com algumas questões”... 1ª sessão de mediação

1 Flávia ela estava se sentindo mal naquela situação, porque o vitor
2 correu, abraçou, ele só dá idéia pro vitor. quando a iris
3 parou de ir lá, ela tinha nove anos, ele NUNCA procurou,
4 passou aniversário, passou TUDO. ele NUNCA procurou ela,
5 ele NUNCA foi no colégio procurar, ele procura o menino,
6 mas não procura ela, ela só tem nove, ele tem trinta e
7 tantos anos.

→ 8 Sônia **é o seu amir ta mesmo com algumas questõ::es,**
9 **[ele ta indo devagar em relação a isso**

10 Amir [vou pedir pra psicóloga pra ver se faz esse primeiro
11 encontro aqui. [vou pedir pra ela porque::

12 Flávia [eu falei também

13 Amir porque é difícil eu ir de encontro sabendo que alguém vai
14 me agredi:::r, [sabe.

→ 15 Sônia **[ela não vai te agredir () nós vamos fazer**
16 **um [primeiro encontro**

17 Flávia [o primeiro encontro [é este

18 Amir [é, é pra você ter idéia é porque
19 pra mim é difícil porque eu vou no colégio, aí ela não quer
20 me [receber fica com vergonha das crianças

O excerto é iniciado por um relato de Flávia em que acusa Amir de ter preferência pelo filho mais novo: “ele só dá idéia pro vitor”, linha 2. Além disso, Flávia afirma que Amir não se interessa em procurar a filha: “ele NUNCA procurou, passou aniversário, passou TUDO.”, linhas 3 e 4. Dessa maneira, Flávia tenta desconstruir a imagem de bom pai que Amir vinha traçando ao longo do encontro. Logo em seguida, Sônia profere uma avaliação, reenquadrando a situação retratada por Flávia e alinhando-se de forma concordante (GOFFMAN, 2002 [1979]) a Amir: “é o seu amir ta mesmo com algumas questõ::es, [ele ta indo devagar em relação a isso”, linhas 8 e 9. Assim, por meio de sua avaliação, Sônia estabelece o *ethos* interacional de apoio a Amir. Ela parece afirmar que não se trata de uma questão de preferência e, sim, uma questão de saúde, que exige uma maior compreensão por parte de Flávia. A partir da expressão “algumas questõ::es”, a mediadora retoma o relato de Amir realizado na entrevista de mediação, no qual ele afirma ter medo de ser agredido por sua filha ao procurá-la.

Nas linhas 10 e 11, Amir reforça o enquadramento promovido pela avaliação de Sônia, colocando-se no papel de necessitado de suporte psicológico: “[vou pedir pra psicóloga pra ver se faz esse primeiro encontro aqui.]. E, continua sua fala, nas linhas 13 e 14, confirmando sua dificuldade em aproximar-se da filha devido ao medo: “porque é difícil eu ir de encontro sabendo que alguém vai me agredir:::r, [sabe.”.

Nesse contexto, nas linhas 15 e 16, Sônia produz uma ação responsiva em que reafirma o apoio quanto à insegurança expressa por Amir: “ela não vai te agredir () nós vamos fazer um [primeiro encontro”.

Dessa forma, por meio do *ethos* interacional instaurado, Sônia demonstra apoio a uma posição assumida por Amir, ou a uma expressão de seus sentimentos, em relação a uma situação de vida trazida por ele. Sônia demonstra compartilhar, entender e acolher o ponto de vista de seu interlocutor (TAYLOR, 1997). Segundo Sônia, em conversa com o grupo de pesquisa, o qual este trabalho pertence, é uma forma de deixar o outro à vontade para falar de seus problemas, ratificando o espaço da mediação. Teria por objetivo maior o princípio de acolhimento das emoções dos mediandos.

4.2.2. *ETHOS* SÔNIA-FLÁVIA

Flávia, a requerida do processo, é professora da educação infantil e mora com os filhos Íris e Vítor. Ela namora um rapaz chamado Cláudio que é presidiário. O motivo da prisão do rapaz não foi tornado relevante nos encontros e nem nas entrevistas.

Flávia tem uma personalidade questionadora e por muitas vezes acusou Amir de fingir a doença que diz ter (síndrome do pânico). Flávia também revelou muitos pontos de conflito que estavam ocultos, ou seja, que não eram pauta do processo, tais como: o plano de saúde, o relacionamento de Amir com a filha e a pensão alimentícia.

Por meio da colaboração em nossa pesquisa, Sônia assumiu que Flávia agiu agressivamente durante alguns momentos da interação, exigindo dela certo esforço a fim de garantir o bem estar e manutenção da integridade de ambas as partes do processo.

EXCERTO 3 *“Nesse ponto aí, eu concordo com a senhora.”* EPM/ Sônia – Flávia

- 1 Flávia e eu falei na audiência assim pra ele “e a tua filha
2 quer fazer balé por que não põe ela então no balé?”
3 ele “ eu- se ela quer eu ponho” entendeu? ele dá um
4 de bom moço “não, eu ponho” o lance da mochila, eu
5 sei que é coisinha simples, mas perto da juíza “ih,
6 mochila? pode deixar eu vou levar lá, eu dou”, nunca
7 deu. essas coisas sabe? eu tô descrente mesmo que ele
8 fala que vai fazer mesmo e não faz e:: eu aceitei, só
9 que no domingo eu quero que devolva domingo à noite a
10 criança, não na segunda, pra entrar no ritmo sabe
11 como? ele já chega domingo assim:=-
→ 12 Sônia **=mas isso é fácil de resolver dona Flávia,**
13 Flávia continuar entregando no domingo?
→ 14 Sônia **eu acho, acho razoável, [acho que] a senhora tem**
15 Flávia [não é?]
→ 16 Sônia **razão.=**
17 Flávia =pra chegar na segunda já com ritmo, acordar lá em
casa
18 Sônia especialmente se já tem o outro compromisso de pegar
19 de noitedepois da escola né? dá, não dá?
20 Flávia dá.
→ 21 Sônia **nesse ponto aí eu concordo com a senhora .**
22 Flávia pode ser assim?
23 Sônia mas vamos conversar.
24 Flávia tá, vamos conversar.

Em seu turno inicial (linhas 1 a 11), Flávia acusa Amir de fingir ser uma coisa que ele não é: “ele dá um de bom moço”, linhas 4 e 5. Ela afirma que Amir constrói uma imagem de si para o tribunal que não condiz com a realidade. Dessa forma, Flávia, na

finalização de seu turno, faz uma avaliação que demonstra seu estado de espírito quanto às promessas de Amir: “eu tô descrente mesmo que ele fala que vai fazer mesmo e não faz e:: eu aceitei,”, linha 7 e 8. Flávia, por meio dessa avaliação, questiona, ainda, a credibilidade de Amir.

Flávia também realiza um outro movimento em seu turno inicial. Ela torna relevante a questão da regulamentação das visitas – foco do processo de mediação: “só que no domingo eu quero que devolva domingo à noite a criança”, linhas 8 e 9. Sônia produz, como ação responsiva ao relato, uma avaliação orientada para a segunda parte da narrativa de Flávia: “=mas isso é fácil de resolver dona Flávia,”, linha 12. É interessante perceber que, mesmo concordando com a requerida, Sônia tenta diminuir o peso dos questionamentos de Flávia, constatando ser “fácil” a resolução dos apontamentos trazidos por Flávia no que se refere à questão da entrega de Vítor nos fins de semana que passa com o pai.

Flávia, no turno subsequente, profere uma pergunta de checagem de entendimento – “continuar entregando no domingo?”, linha 13. A pergunta de Flávia desencadeia duas outras avaliações de Sônia em que reafirma o *ethos* interacional construído, a partir de suas ações avaliativas. De forma diferente que com Amir, com essa participante, Sônia, ou tenta diminuir o peso de suas argumentações, ou alinha-se de forma concordante a sua fala, com o intuito de discutir um ponto de conflito que irá beneficiar os incapazes.

Quanto às avaliações proferidas como resposta à pergunta de Flávia, podemos notar que a primeira avaliação - “eu acho, acho razoável, [acho que] a senhora tem razão.” (linhas 13/16), é fragmentada em três UCTs. Olhando-as no contínuo, elas

expressam uma gradatividade, pois passa de - “eu acho,” para uma forma de concordância canônica - “a senhora tem razão.”. Nesse exemplo, a concordância é feita em relação ao horário de visitação dos filhos em função de seu bem-estar (“pra entrar no ritmo sabe como?”, Flávia, linha 10). A nosso ver, essa avaliação de concordância está relacionada à manutenção do princípio da neutralidade e imparcialidade (NAZARETH 2002), uma vez que ela não se posiciona em relação ao conflito dos ex-cônjuges em si, com o intuito de se afiliar a nenhum deles, mas sim ao que é bom para os filhos.

Nesse contexto, o turno de Sônia da linha 21 é constituído por uma avaliação que reafirma o *ethos* interacional de Sônia para Flávia: “nesse ponto aí eu concordo com a senhora”. Sônia, através da expressão determinante “nesse ponto” estabelece que o grau de concordância presente na ação avaliativa é parcial.

O excerto seguinte retrata um momento da primeira sessão de mediação em que Sônia e Flávia discutem acerca da doença de Amir. Novamente Sônia estabelece um *ethos* interacional, no qual mostra à Flávia que seus argumentos são excessivos e, ainda, como veremos adiante, que há situações que não podem ser mudadas, restando a aceitação.

- 1 Flávia quero saber se (aí) realmente ele toma conta do vitor
 2 direito.=
- 3 Sônia =essa é uma preocupação da senhora.=
- 4 Flávia =É::.
- 5 (0.5)
- 6 Flávia °com certeza.°
- 7 Sônia **realmente dona:: flávia, uma das características da**
 8 **síndrome do pânico e da depressão. seu- seu amir tem uma**
 9 **coisa e outra meio misturado, né.**
- 10 (0.2)
- 11 Sônia é isso exatamente, dessa- desse <embotamento,> né. essa
 12 tris[teza,
- 13 Flávia [E isso não afeta? uma criança estando junto.
 14 (2.0)
- 15 Flávia o psicológico do meu filho como é que fica.
- 16 Sônia **provavelmente sim. mas esse é o pai °que o vitor tem.°**
- 17 Flávia é. inclusive você falou na última visita que é o pai que
 18 a gente escolheu, não é, que a gente escolheu pra ser.
 19 mas ele não é quem eu escolhi, porque ele é outra pessoa,
 20 atualmente ele é outra pessoa. >>quem eu escolhi era
 21 completamente diferente.<<
 22 (.)

No início do excerto em questão, observa-se um pedido de esclarecimento de Flávia sobre as condições de saúde de Amir e sua influência nos cuidados com o filho aos fins de semana: “quero saber se (aí) realmente ele toma conta do vitor direito.=”, linhas 1 e 2. Como resposta ao seu questionamento, Sônia, por meio de uma formulação, torna o questionamento relevante para o debate entre as partes: “=essa é uma preocupação da senhora.=”, linha 3. Parece-nos que foi um recurso utilizado por Sônia em função de evitar avaliar a fala de Flávia. Isto é, ao tornar a preocupação de Flávia relevante para o debate entre as partes, ela mantém-se imparcial.

Assim, como Amir não toma o turno para esclarecer a preocupação de Flávia, visto a pausa, considerada um momento relevante para a transição: “(0.5)”, linha 5, Sônia,

imbuída de sua identidade de representante legal, explicita para a requerida as características da doença de Amir: “**uma das características da síndrome do pânico e da depressão.**”, linhas 7 e 8. E, continua nas linhas 11 e 12: “é isso exatamente, dessa- desse <embotamento,> né. essa tris[teza,]”.

Após a explicação de Sônia, Flávia faz mais um pedido de esclarecimento que incita uma avaliação: “[E isso não afeta? uma criança estando junto.”, linha 13. Através da ação avaliativa, subsequente à pergunta de Flávia, Sônia instaura um *ethos* interacional: ela efetivamente desconstrói a tese que Flávia tentava construir por meio de seus questionamentos: “provavelmente sim. mas esse é o pai °que o vitor tem.°”, linha 16. Em outras palavras, Sônia convida a requerida a considerar que Amir tem o direito de visitar seus filhos, independente de estar doente ou não. Assim, para amenizar o possível tom de discordância, Sônia pronuncia a última parte de sua avaliação com um tom de voz mais baixo, o que podemos perceber através do símbolo de grau presente na transcrição: “°que o vitor tem.°”,.

Nesse sentido, constatamos que, diante das duas partes envolvidas no processo, Sônia assume um *ethos* interacional diferenciado. Ao falarmos de *ethos*, não estamos colocando em questão a neutralidade profissional da mediadora. A discussão é mais complexa. A nosso ver, quando falamos de situações reais de fala-em-interação, outros aspectos do jogo interacional são acionados, tais como identidade, papéis sociais e *ethos* interacional. É possível afirmar ainda que a diferença de *ethos* com Amir e Flávia ocorreu em função do melhor andamento do processo de mediação, visto que, por muitas vezes, Sônia, por meio de suas avaliações, tentava conter os argumentos de Flávia a fim de que ela

racionalizasse suas emoções e, ainda, aceitava e acolhia os relatos de Amir para que ele pudesse estar fortalecido para o processo. Foi necessário que Sônia colocasse os dois participantes em “pé” de igualdade, no entanto, como se trata de uma situação real de mediação em que atores que apresentam personalidades diferentes, momentos da vida distintos, bem como condições psicológicas diferenciadas, Sônia precisou utilizar diferentes estratégias, em função da distinção entre os participantes. Tais afirmações foram ratificadas por Sônia em discussão no grupo de pesquisa Lipro.

Passemos às considerações finais do trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em nossas considerações finais serão retomadas as questões que nortearam a pesquisa, presentes na introdução deste trabalho. Apresentaremos também as contribuições do trabalho para os pesquisadores de linguagem, bem como para o profissional de mediação. Por fim, apontamos para as questões que permanecem em aberto para pesquisas futuras.

Propusemo-nos neste artigo mapear e descrever as ações avaliativas de uma mediadora e relacionar o fazer dessa prática com a questão da neutralidade na profissão de mediador. Para tal, realizamos um estudo de caso em que analisamos as *entrevistas de pré-mediação* e *sessões de mediação* de um processo de mediação endoprocessual, em uma vara de família do estado do Rio de Janeiro. Nosso instrumental de análise fez-se dentro da Linguística Interacional, em pesquisa de natureza qualitativa e interpretativa.

O trabalho em questão apresentou um teor colaborativo, conforme proposto por Sarangi (2001). A mediadora do caso participou de encontros mensais com o grupo Lipro (Linguagem, Interações e profissões) e ratificou muitas das assertivas aqui postuladas.

Passemos às questões de pesquisa:

i) Quando as avaliações ocorrem?

Foi possível perceber em nossos dados de fala-em-Interação, em contexto institucional, que as avaliações da mediadora operam da mesma forma conforme postulado por Labov (1972) e por Linde (1997). Não há um lugar na interação que seja

exclusivamente o lugar da avaliação. As avaliações são pervasivas, i.e., podem ser encontradas em diferentes momentos da interação, tanto na abertura do processo, como no encerramento, entre outros momentos. Elas parecem estar mais relacionadas ao tópico discursivo do que ao momento específico do encontro de mediação.

Foi possível perceber, através da análise realizada na seção 4.1. deste trabalho, mais ocorrências de sequências avaliativas nas entrevistas de pré-mediação do que nas sessões, uma vez que a estrutura de participação das entrevistas (mediadora + participante) favorecia a tomada de posição por parte da mediadora. Nesse contexto, houve uma maior facilidade quanto ao gerenciamento do conflito, bem como quanto à manutenção da imparcialidade.

Quanto à localização sequencial das avaliações, percebemos, também, que não há uma forma fixa. Elas podem operar em 1ª, 2ª ou 3ª posições (POOMERANTZ, 1984; SCHEGLOFF, 2007). No entanto, em nossos dados, observamos que as avaliações da mediadora aparecem mais em 3ª posição, o que nos parece uma estratégia para a distensão de pontos de conflito (OLIVEIRA, em prep.) e, conseqüentemente, para o encerramento da sequência (GOODWIN e GOODWIN, 1987, 1992; SCHEGLOFF, 2007, VIEIRA, 2007).

ii) Quais são os tópicos avaliados pelo mediador?

Observamos em nossos dados que determinados tópicos discursivos (BROWN e YULE, 1983) receberam mais avaliações do que outros. Na entrevista de pré-mediação com Amir, os tópicos mais avaliados foram “o relacionamento de Amir com a Filha” e o relacionamento entre Amir e Flávia”. Já na entrevista com Flávia, o tópico mais avaliado foi “a credibilidade de Amir.” Nas sessões de mediação, como um todo, os tópicos que receberam mais avaliações foram aqueles referentes ao relacionamento do pai com os

filhos. Tal fenômeno nos oferece subsídios para afirmar que Sônia buscou abordar as questões referentes ao processo de regulamentação de visitas, embora, suas avaliações tivessem formas, funções e efeitos diferenciados. Assim, podemos dizer que ela estava orientada para celebração do acordo entre as partes.

As perguntas iii e iv serão respondidas conjuntamente, uma vez que são complementares.

iii) As avaliações diferem quanto aos participantes da interação?

iv) Qual é o efeito interacional produzido pelas avaliações?

Ao tratarmos do *ethos* interacional construído pela mediadora, pudemos observar que as avaliações de Sônia efetivamente diferem quanto aos participantes. Porém, isso não ocorre, pois a mediadora é parcial e não-neutra, mas, sim, visto que os participantes apresentam personalidades e condições psicológicas diferenciadas. Assim para manter a igualdade entre as partes é necessário que o tratamento seja “desigual”.

Entendemos, portanto, o *ethos* interacional da mediadora com a demonstração dos papéis sociais, instaurada a partir do papel situado, percebido através das avaliações. Ressaltamos, então, que o *ethos* não depõe contra a neutralidade da mediadora, sendo, portanto, a demonstração de como Sônia enquadra os participantes da interação.

Dessa forma, a partir, da diferença das avaliações direcionadas a Amir e das direcionadas à Flávia, percebemos, por meio da análise dos excertos na seção 4.3, que as avaliações proferidas a Amir têm o efeito interacional de acolher e encorajar, enquanto às destinadas à Flávia têm a função de conter, breçar e dissuadir a participante.

v) Existe uma forma canônica para as avaliações da mediadora?

Pudemos perceber que não há forma fixa ou canônica nas avaliações analisadas neste trabalho. Muitas vezes, as avaliações se apresentavam na forma mais reconhecida socialmente (Sujeito + verbo de opinião ou de ligação + predicado avaliativo), entretanto, o efeito interacional (conter/ encorajar) pretendido pela mediadora não era alcançado.

Em contrapartida, as avaliações que não apresentavam elementos avaliativos (HUNSTSON e THOMPSON, 1999), e, ainda, eram altamente modalizadas, tiveram sucesso quanto ao efeito pretendido por Sônia. Nesse sentido, ressaltamos a dificuldade de se estabelecer uma relação biunívoca entre forma e função.

vi) O que as avaliações da mediadora revelam sobre o tipo de mediação realizado?

Diante dessa questão, e a partir dos postulados sobre neutralidade presentes na literatura jurídica, se avaliar significa transmitir de alguma forma juízo de valor, isso contraria o princípio da neutralidade na mediação. Por isso, a presença da avaliação na fala da mediadora pode ser um bom indicador para o estudo da relação entre neutralidade e avaliação e, portanto, se falar sobre práticas em contexto. Cremos que a noção de neutralidade expandida aqui ratificada dá conta de uma nova visão sobre neutralidade, uma vez que ficou constatado neste trabalho que a avaliação está relacionada ao fazer da mediação.

Em nossos dados de pesquisa, observamos, ainda, a recorrência de reparos e repetições/confirmações, a qual não analisamos detidamente. Entretanto, nos parece que é maior o número de reparos com Flávia enquanto com Amir é maior o número de repetições. A confirmação disso, bem como suas implicações ficam como sugestões para pesquisas futuras.

Por fim, foi possível perceber que o estudo mostra a fertilidade de pesquisa sobre práticas situadas como uma forma possível de se discutir um determinado contexto institucional, ratificando a possibilidade de aplicação concreta do estudo. A partir disso, sabemos que as generalizações não perpassam este trabalho, embora, possamos refletir sobre a profissão do mediador, a partir do uso da linguagem.

6. REFERÊNCIAS

ARMINEN, I. On the moral and interactional relevancy o self-repairs for life stories of members of Alcoholics Anonymous. *Text*, 16(4), 1996, p. 449-480.

BARBOSA, Águida Arruda. Mediação familiar: instrumento para a reforma do Judiciário. In: PEREIRA, Rodrigo da Cunha. *Anais do IV Congresso Brasileiro de Direito de Família*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

BROWN, G.; YULE, G. *Discourse Analysis*. London: Oxford Press, 1983.

BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: University Press, 1987.

CARNEVALLE, P. & PRUITT, D. Negotiation and Mediation. *Annual Review of Psychology*, v. 43, p. 531-582, 1992.

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM – CONIMA. 1997. Disponível em: www.conima.org.br. Acesso em 07 jun. 2009, às 09: 26h.

COULON, A., *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.

DECLERCQ, Gilles. *L'art d'argumenter - Structures rhétoriques et littéraires*. Paris: Editions Universitaires, 1992, p. 47-49.

DENZIN, N.; 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.

DREW, P.; HERITAGE, J. Analyzing talk at work: an introduction. In: _____. (Eds.). *Talk at Work*. Cambridge University: Cambridge, pp. 3-65, 1992.

DIAS, N. B. *As "pequenas cláusulas"*. Comunicação Pessoal. In: XXI ANPOLL, São Paulo: PUC-SP, 2006.

GAGO, P. C. *A relevância da convergência num contexto de negociação: um estudo de caso de uma reunião empresarial na cultura portuguesa*. 2002a. 350f. Tese (Doutorado em Linguística e Língua Portuguesa) — Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Faculdade de Letras, 2002.

_____. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas*, v. 6, n. 2, p. 89-114, 2004.

_____, P. A organização sequencial da conversa. *Revista Calidoscópico*, v. 03, n.2, p. 61-73, 2005.

_____. A mediação e a prática de avaliação. In: VI Simpósio de Estudos Linguísticos do Programa de Pós-Graduação em Letras da UFF, Rio de Janeiro. *Palestra*. Universidade Federal Fluminense, 2008.

GARCEZ, P. M. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: MOITA LOPES, L. P.; BASTOS, L. C. (Orgs.). *Identidades: recortes multi e interdisciplinares*. Campinas: Mercado das Letras, p. 83-95, 2002 a.

_____. OSTERMANN, A. C. Glossário conciso de Sociolinguística Interacional. In: In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Ed. Loyola, p. 257-264, 2002 b.

GARFINKEL, H., *Studies in ethnomethodology*. Oxford: Blackwell, 1967.

GOFFMAN, Erving. Footing. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Ed. Loyola, pp. 107-148, 2002 [1979].

_____. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Ed. Loyola, pp. 13-20, 2002 [1964].

GOODWIN, Charles. Between and Within: Alternative Treatments of Continuers and Assessments." *Human Studies*. 9:205-17, 1986.

_____. Recognizing assessable names. In: GLENN, Phil; LeBARON, Curtis; MANDELABUM, Jennifer (Eds.). *Studies in language and social interaction*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 2003.

GOODWIN, Charles. GOODWIN, Marjorie H. *Concurrent operations on talk: notes on the interactive organization of assessments*. In: IPRA paper on pragmatics. 1987.

_____. Assessments and the Construction of Context. In *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*, edited by Alessandro Duranti and Charles Goodwin. Cambridge: Cambridge University Press, p. 147-90, 1992.

GOODWIN, M. He-Said-She-Said: Formal Cultural Proceedings for the Construction of a Gossip Dispute Activity." *American Ethnologist* 7: 674-95, 1980.

GREATBATCH, D. & DINGWALL, R. The Interactive Construction of Interventions by Divorce Mediators. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*. Thousand Oaks, C.A.: Sage Publications, 1994.

GUMPERZ, J. J. Convenções de contextualização. In: In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Ed. Loyola, p.149-182, 2002[1982].

HEISTERKAMP, B. Taking the footing of a neutral mediator. *Conflict Resolution Quarterly*, v. 23, n. 3, p. 301-315, 2006.

HERITAGE, J. *Garfinkel and Ethnometodology*. Cambridge: PolityPress, 1984.

HUNSTON, S.; THOMPSON, G. (edits.). *Evaluation in text: authorial stance and the construction of discourse*. Oxford: Oxford University Press, 1999.

LABOV, William. *Language in the inner city: studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1972.

LEVITON, S. C., and GREENSTONE, J. L. *Elements of Mediation*. Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole, 1997.

LINDE, Charlotte. Evaluation as linguistic structure and social practice. In: GUNNARSSON, B.; LINELL, P.; NORDBERG, B. (orgs.). *The construction of professional discourse*. London: Longman, 1997. p. 151-172.

LODER, L. L. *Investindo no conflito: a correção pelo outro construindo discordâncias agravadas*. Porto Alegre, 2006. 157p. Dissertação (Mestrado em Letras) – Instituto de Letras, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

MAINGUENAU, D. *Le contexte de l'oeuvre littéraire*. Paris: Dunod, 1993, p.136-138.

_____, *Cenas da enunciação*. Coord. da trad.: Sírio Possenti e Maria Cecília P. de Souza-e-Silva. Curitiba: Criar Edições, 2006.

MARCUSCHI, L.A. Compreensão de texto: Algumas reflexões. In: DIONÍSIO, A.P. *O Livro didático de Português: múltiplos olhares*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2005.

MOITA LOPES, L.P. Pesquisa interpretativista em Linguística Aplicada: a linguagem como condição e solução. *DELTA*, v. 10, N.2, P.329-383, 1994.

MOORE, C. W. *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass, 1986.

_____, C. *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass, 1996.

MURRAY, J. S., RAU, A. S., and SHERMAN, E. F. *Mediation and Other Non-Binding ADR Processes*. Westbury, N.Y.: Foundation Press, 1996.

NAZARETH, Eliana. A prática da mediação In: PEREIRA, Rodrigo da Cunha. *Família e Cidadania – o novo CCB e a vacatio legis*. Belo Horizonte: IBDFAM/ Del Rey, 2001 p. 309-315.

OLIVEIRA, R. P. O Gênero mediação transformadora pelo viés interacional. *Qualificação de Doutorado*. Programa de Pós-Graduação em Linguística. Universidade Federal de Juiz de Fora, 2009.

_____, R. P. O. A anatomia do Conflito. *Tese de Doutorado*. Programa de Pós-Graduação em Linguística. Universidade Federal de Juiz de Fora, em andamento.

POMERANTZ, A. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred/dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Eds.). *Structures of Social Action : Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

PRUITT, D.; PEIRCE, R. S.; MCGILLICUDDY, N. B.; WELTON, G. L.; CASTRIANNO, L. M. Long-term success in mediation. *Law and Human Behavior*, v. 17, n. 3, 1993.

PSATHAS, G. *Conversation Analysis: the study of talk-in-interaction*. Thousand Oaks: Sage, 1995.

RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Loyola, 2002.

ROBERTS, C. & SARANGI, S. Uptake of discourse research in interprofessional settings: reporting from medical consultancy. *Applied Linguistics*, 24(3), p.338-359, 2003.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 7, n. 1, p. 9-73, 2003. Trad. de SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, Baltimore, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

SALES, L. M. M. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

SARANGI, Srikant. Discourse practioners as a community of interprofessional pratice: some insights from health communication research. In: *Research and Practice in Professional Discourse*. Hong Kong: City University of Hong Kong Press, 2001.

_____, S. Evaluating evaluative language. In *Applied Linguistics and Communities of Practice*, S. Sarangi and T. van Leeuwen (eds.). London: Continuum, 2003.

_____, SARANGI, Srikant. Communication skills training in healthcare settings: the UK experience. In: *The conditions and consequences of professional discourse studies*. London: Pearson, 2006.

SILVEIRA, S. B. & GAGO, P. C. Interação de Fala em Situação de Conflito: Papéis Interacionais do(a) Mediador(a) em uma Audiência de Conciliação no PROCON. *Intercâmbio*, v. XIV. LAEL-PUC/SP, 2005.

TANNEN, Deborah; WALLAT, Cynthia. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. *Sociolinguística Interacional*. São Paulo: Ed. Loyola. 2002[1987], p. 183-214.

TAYLOR, A. Concepts of Neutrality in Family Mediation: Contexts, Ethics, Influence, and Transformative Process. *Mediation Quarterly*, v. 14, n. 3, 1997.

VIEIRA, Amitza Torres. *A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança*. Tese (Doutorado em Letras/Estudos da Linguagem). 2007. 168f. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/Faculdade de Letras.

7. ANEXOS

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
sublinhado (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
palavra: (sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	imediatamente após o sinal
Palavra: (dois pontos sublinhados)	Descida entoacional
	inflexionada
(seta com indicação para cima)	Subida entoacional
	inflexionada
	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

Entonação descendente
Estalar de língua