

A mediação em uma audiência de conciliação: estratégias discursivo-interacionais em foco

Raquel Brigatte

Departamento de Letras – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
(PUC-RIO) 22453-900 – Rio de Janeiro – RJ – Brasil

Abstract. This paper focuses the discursive behavior of mediators in a conciliation hearing accomplished at PROCON as well as their strategies attempting to produce the agreement between the consumer and the company representative from a theoretic orientation of Interactional Sociolinguistic. As conflict is the main element of confrontations, it is up to the mediator negotiate and eliminate the disputes. Participation structure (Erickson & Shultz, [1977]1982) of this ‘conciliation hearing’ is particularly interesting because there are two mediators leading the event in different stages, allowing the analysis and the comparison of their discursive behavior.

Keywords. *Institutional discourse; alignment; mediation strategies.*

Resumo. Sob o arcabouço teórico metodológico da Sociolinguística Interacional, o presente trabalho objetiva investigar os comportamentos discursivos das mediadoras em uma audiência de conciliação no PROCON, bem como as estratégias interacionais a que recorrem na tentativa de produzir um acordo entre as partes. Sendo o conflito de interesses o elemento constitutivo principal das audiências, cabe ao(a) mediador(a) apaziguar ou eliminar as disputas. A estrutura de participação (Erickson & Shultz, [1977]1982) da audiência selecionada é particularmente interessante, visto que há duas mediadoras que conduzem o evento em fases diferentes, possibilitando a análise e a comparação dos seus comportamentos discursivos.

Palavras-chaves. *Discurso institucional; alinhamento; estratégias de mediação.*

1. Introdução

O presente estudo investiga as estratégias discursivo-interacionais empregadas na mediação em uma audiência de conciliação no PROCON. Focalizo de que forma as mediadoras se posicionam discursivamente enquanto figuras institucionais legitimadas e como esse posicionamento influencia o desenrolar da audiência, provocando re-enquadramentos e re-alinhamentos dos participantes. Como o conflito de interesse é característica fundamental desse evento de fala, é absolutamente primordial o papel do(a) mediador(a) enquanto conciliador(a), regulando o sistema de troca de turnos e apaziguando os embates para que a meta-fim do encontro institucional seja alcançada. O enquadre de negociação e acordo não se estabelece quando mediadores(as) pouco instrumentalizados(as) para o cargo não conseguem manter o equilíbrio ritual necessário a tal encontro, havendo, então, prejuízo para ambas ou uma das partes.

Lançando mão de construtos teóricos caros para a Sociolinguística Interacional, analiso, portanto, as estratégias discursivo-interacionais empregadas pelas mediadoras na execução de sua tarefa institucional de conseguir acordo entre as partes divergentes, ou seja, entre reclamante e reclamados.

A Sociolinguística Interacional (Goffman, 1974, 1981; Gumperz, 1982; Tannen, 1989) é uma abordagem do discurso que focaliza a prática comunicativa, a maneira com que os indivíduos utilizam a fala para atingir suas metas comunicativas em situações da vida real. Questões relevantes para essa abordagem é a investigação de quem são nossos interlocutores em uma interação, sobre o que eles estão falando, como se colocam frente ao assunto em pauta e como se organiza a interação.

Desse campo de estudo híbrido, destaco conceitos importantes, como o de *pistas de contextualização* (Gumperz, 1982). Através delas, sinalizamos nossas intenções comunicativas ou inferimos as intenções do nosso interlocutor. Por meio dessas pistas, é possível perceber o *enquadre* da interação (Goffman, 1974). A noção de *alinhamento* (Goffman, 1981) diz respeito ao relacionamento dos participantes com suas atividades em curso. Essas duas noções de Goffman envolvem um complexo sistema de sinalização que transcorre no decorrer da interação. Os conceitos de *face* e *trabalho de face* (Goffman, 1983) também são de suma importância neste estudo. Já o conceito de *estrutura de participação* (Erickson & Shultz, [1977]1982) objetiva caracterizar a dinâmica das interações entre falantes e ouvintes, remarcando o conjunto de direitos e deveres de cada um. As audiências de conciliação costumam ter uma estrutura de participação bem definida, cabendo ao(à) mediador(a) iniciar o evento, alocar os turnos, orquestrar a negociação e buscar um consenso.

A análise é de natureza qualitativa, interpretativa, considerando a fala contextualizada, na medida em que serão estudadas interações em situações reais.

2. Mediação e conflito

Nas audiências de conciliação, identificam-se três fases (Silveira, 2000): fase de troca de informação, fase de argumentação e fase de encerramento.

Na primeira fase da audiência, verifica-se o estado de conhecimento partilhado entre as partes. Há um grande número de pedidos e fornecimentos de informações. O(a) mediador(a), que inicia o evento, solicita aos participantes o relato do problema que deu origem à audiência.

Na segunda fase da audiência, a fase do conflito, ocorrem os debates e as discussões dos pontos de vista das partes envolvidas. Esta fase é caracterizada por longos turnos de disputa entre reclamados e reclamante, que tentam convencer o(a) mediador(a) buscando sua ratificação para os argumentos apresentados.

A terceira fase da audiência é a fase do encerramento, na qual o acordo pode ou não ser formalizado. Na audiência analisada, a mediadora 2, desempenhando seu papel institucional, anuncia que não foi possível chegar a um consenso e finaliza o evento. As fases de troca de informações e de argumentação podem ser reintroduzidas a qualquer instante durante o evento.

Para Firth (1995), a negociação representa uma atividade social de tomada de decisões mutuamente aceitáveis, num evento formal contextualizado e construído interacionalmente em situações sociais concretas. Desse modo, a estrutura linguística da negociação primordialmente seria baseada em movimentos de argumentação. Em todas as fases da audiência, observa-se a tentativa, por parte do(a) mediador(a), de instituir o

mandato de acordo, sustentando práticas discursivas guiadas por tal objetivo institucional. Para isso, ele(a) deve se alinhar ora com o(a) reclamante, ora com o(a) reclamado(a) na busca do discurso do consenso.

Assim, o trabalho do(a) mediador(a)ⁱ na audiência de conciliação corporifica a meta de resolução do conflito através de negociação de acordo. No entanto, ele(a) depende de suas habilidades comunicativas para influenciar as partes em conflito a chegarem a uma decisão satisfatória para ambos. Vale ressaltar que, principalmente na segunda fase, os desacordos podem se agravar de forma acentuada, bem como as tentativas de *defacement* (Goffman, 1983) entre as partes. Cabe ao(à) mediador(a) dissuadir os conflitos e re-enquadrar a situação para que o acordo se estabeleça, já que seu posicionamento interfere no desenrolar do processo de negociação.

3. Descrição dos dados

A presente investigação surgiu como um dos desdobramentos de minha tese de Mestrado defendida junto à Universidade Federal de Juiz de Fora. A audiência de conciliação selecionada, a que chamamos “Gesso”, faz parte do banco de dados do projeto de pesquisa “Interações de fala em contextos institucionais” (UFJF).

A estrutura de participação da audiência em foco é bastante interessante visto que ao longo da mesma duas mediadoras assumem a condução do evento. As partes divergentes são a reclamante, Sandra, e os reclamados, Pedro e Carlos. A estagiária do órgão, que inicia o evento, é chamada de Flávia, e a advogada, que participa da interação já na segunda fase, é denominada Adriana. Todos os nomes citados são fictícios. A audiência foi motivada pela insatisfação da consumidora com o serviço prestado pela empresa de gesso. Já na visão dos reclamados, que tentam se eximir de qualquer necessidade de ressarcimento, o marido da reclamante deve ser responsabilizado pela interrupção da obra.

A seguir, focalizo como, em uma mesma audiência, enquadres distintos se estabelecem devido, principalmente, à atuação e ao posicionamento das mediadoras em instantes diferentes do evento.

4. Estratégias discursivo-interacionais na mediação

Como, na audiência de conciliação selecionada, temos a presença de duas mediadoras em fases diferentes, é possível investigar de que forma cada uma delas controla, dirige e organiza as contribuições das partes e o evento de um modo geral. Percebe-se como posicionamentos diferentes por parte das duas influenciam de forma distinta o processo de negociação, provocando re-enquadramentos e re-alinhamentos.

O segmento abaixo é um dos mais significativos da audiência selecionada por se tratar de uma situação conflituosa e crítica. Os desacordos nessa fase de argumentação se agravam acentuadamente, como é possível perceber pelas ameaças à face, estas operacionalizadas pelo uso de expressões referenciais agressivas (BRIGATTE, 2003).

(11:27-57) (12:01-12)

- 27 Sandra : muito [cara de pau () é pilantra]
28 Carlos: = [então ficou parado do jeito] que tá lá ficou
29 parado porque eles [não () se ela
30 Pedro: [por isso é que você ouve °o que você
31 não quer, fala o que quer°.]
32 Carlos: = tem o projeto hoje ,] ela foi e pego [()]
33 Flávia: [ô gente peraí]
34 [vão ficar ca:lmo]
35 Pedro: [>tá chamando o cara] de pilantra. < ela

36 [>tá chamando o cara de pilantra. que isso. então nós vamos
37 sair pô<]. =
38 Sandra : [() ele tá mentindo para você .]
39 eu acord-
40 [o lucas ligou para ele acordando ele ,] =
41 Pedro: [>() você chamar o cara de pilantra vira coisa pessoal<]
42 Sandra: = ele falou "eu tô [dormindo eu ligo] para você daqui a =
43 Pedro: [tá por fora.]
44 Sandra: meia hora." não ligou. passou duas [horas eu liguei ()]
45 Pedro: [tá chamando o cara de]
46 pilan[tra, você ficou louca.] >não sei o que eu to fazendo=
47 Flávia: [sandra . peraí : ,]
48 Pedro: = aqui, ()<
49 Flávia: [a gente tá aqui ()]
50 Sandra : [mentira cara como é que- você tem HOMEM QUE É HOMEM NÃO
51 MENTE. CARA DE PAU CARA.
52 Pedro: que isso.
53 Sandra mentira, eu DETESTO MENTIRA, >() não gosto de mentira nem
54 de criança< mentirinha besta. (xx) homem, ISSO PARA MIM
55 NÃO É HOMEM, É MOLEQUE. >é igual o Lucas falou< "o problema
56 É fazer serviço com moleque", entendeu.
57 [ELE É HOMEM [()] ((barulho de soco na mesa))
1 Carlos: [nós tratamos com ele depois]
2 Pedro: [você vê]como é que
3 [a gente () telefone] dela,=
4 Carlos: [()]
5 Pedro: =aí ela não quer[que ele fala o que quer.não tem jeito ()]
6 Sandra : [que isso. falar que eu tô mentindo>]
7 Pedro: você é mulher
8 [mas é uma pessoa . você ficou louca.]
9 Sandra : [como é que você fala que eu tô mentindo, cara.]
10 você é cara de pau para falar que eu to
11 men[tindo, carlos, você sabe que eu te () que isso?]
12 Flávia: [peraí gente. não. peraí sandra vamo com calma, não]

No trecho citado, a reclamante comentava sobre encontros que teriam sido marcados com os reclamados para visitarem a obra, porém estes não apareciam na hora combinada. Sandra assume uma postura que não converge ao entendimento e a discussão desencadeia uma troca de agressões verbais e ofensas morais.

Principalmente no instante em que os conflitos se agravam, seria de suma importância a presença de uma mediadora que de fato fosse capaz de atenuar as desavenças e conduzir os participantes ao acordo. Observa-se que Flávia pouco consegue intervir e, quando o faz, não estabelece sua autoridade de maneira sistemática. Na linha 33, a mediadora tenta apaziguar os conflitos, pedindo calma às partes. Nesse instante, parecia ser necessário reivindicar uma distância hierárquica para que fosse possível recuperar a voz da autoridade. E, sem se impor enquanto figura institucional, torna-se mais difícil atingir sua meta de amenizar as discussões. Assim, as agressões verbais prosseguem, sem que a intervenção da mediadora seja eficaz. Ela repete três vezes "ô gente peraí" (linhas 33, 47 e 12) sem sucesso, já que seu turno é assaltado tanto pelo reclamado quanto pela reclamante para fins de contestação. Sem conseguir ocupar o piso conversacional para impedir tal confronto direto entre os participantes e restabelecer a ordem, a estagiária se posiciona mais como uma espectadora do embate.

Como se observa no trecho abaixo, os ataques se sucedem:

(12:39-57) (13:01-04)

39 Sandra : não tô acostumada a trabalhar

40 com moleque.
 41 ((reclamante dá um soco na mesa - na ênfase em "moleque"))
 42 porque ele para mim ele tá sendo moleque. entendeu. <homem
 43 que é homem não faz isso. tá?>. tá chamando os outros de
 44 [mentiroso. () < não tenho motivos para
 45 para mentir . tá ? >]=
 46 Pedro: [não fala o que você não quer não sandra. a gente vai falar
 47 como a gente quer. () se se limita]
 48 Sandra : = eu tenho tudo [aqui . eu tenho a porcaria]=
 49 Pedro: [(não porque aí é: demagogia)]
 50 Sandra : =da foto para mostrar [()]
 51 Flávia: [peraí sandra, a gente tá ve:ndo,] a
 52 gente tá aqui para te ajuda:r, para a-
 53 [peraí ()]
 54 Pedro: [não, ajudar é mutuamente,] >sabe por causa de quê? <
 55 nós estamos num negócio. <que aqui nós vão chegar no
 56 acordo, é mutuamente>. =
 57 ((Adriana, advogada do Procon, aproxima-se da mesa, 1ª vez
 1 que aparece e fala com Flávia))
 2 Adriana: = algum pro[blema aí? flávia.]
 3 Pedro: [não é ela é vítima] de nada não. nós somos
 4 vítimas dela também.

O período acima comprova o fato de que o enquadre "arena de combate" ainda se estabelece, visto que as constantes ameaças à face continuam a acontecer. Ao invés de apresentar novas evidências em favor de sua tese, Sandra parte para a agressão verbal, objetivando depreciar as faces dos reclamados ao recorrer a expressões como "moleque", "mentiroso" (linhas 40-44). Segundo Goffman (1967), a manutenção da face é uma condição da interação. A expressão de sentimentos, principalmente negativos, é vista como um risco à eficácia da interação; no caso, isso vem a abalar o equilíbrio ritual pois os sentimentos negativos agravam diretamente a face dos representantes da empresa. Apesar de Pedro ter tentado lhe assaltar o turno (linhas 46 e 49), a consumidora engata suas falas e continua ocupando o piso conversacional com o intuito de desmerecer Pedro e Carlos. A estagiária do PROCON sobrepõe sua fala à da reclamante (linha 51), fazendo uso do marcador conversacional "peraí", no início de seu turno, explicitando sua intenção de tomar o turno para poder minimizar os desacordos. Ela marca sua ouvinte endereçada ("Sandra") e, de forma enfática, ressalta sua função institucional ("a gente tá vendo, a gente tá aqui pra te ajudar").

Interessante observar que, em sua fala, a representante do PROCON faz uso reiterado da expressão "a gente", destacando-se como elemento institucional e, como tal, disposta a auxiliar e defender os direitos da consumidora ("a gente tá aqui pra te ajudar"), dando-lhe razão e considerando válida sua reclamação. A análise de todas essas pistas evidencia o alinhamento favorável da mediadora com a reclamante. Ao explicitar que "a gente tá aqui pra te ajudar", a mediadora deixa claro que o seu papel é ficar do lado do consumidor, ou seja, a parte mais fraca deve ter sempre o suporte do PROCON através da figura dos(as) mediadores(as). A tentativa de acalmar a consumidora sinaliza uma atitude protetora, maternal e assimétrica da representante do órgão. Obviamente, o reclamado, Pedro, reage a tão explícito alinhamento (linha 54), ressaltando que o objetivo do encontro é chegar a um acordo satisfatório a ambas as partes, sem privilégios ("nós estamos num negócio. que aqui nós vão chegar no acordo, é mutuamente").

Ressalta-se então que o posicionamento da mediadora, favorável a um ou outro, interfere nas negociações, podendo até prejudicar a obtenção de um acordo justo. Uma posição imparcial é mais adequada nessas situações de intensos conflitos, mesmo considerando que há uma tensão entre seus dois papéis discursivos. De um lado, o(a) mediador(a) deve ser objetivo e imparcial em suas intervenções, tomando um alinhamento de neutralidade. De outro, seu papel institucional cria expectativas de alinhamento com o consumidor, a fim de defender seus direitos.

Observa-se que, logo no turno seguinte, a mediadora 2, Adriana, advogada do PROCON, questiona a mediadora 1 sobre o andamento da audiência, talvez pelo fato de haver percebido que as argumentações não caminhavam na direção de um acordo mútuo. Quando Adriana assume a condução da audiência, sua primeira observação foi com relação à existência ou não de um contrato.

(13:20-26)

20 Pedro: sandra. depois eu falei para a sandra. sandra. eu falei
21 com a sandra assim. "vão fazer um negócio sandra. o-
22 ocorreu [isso em função] das circunstâncias".
23 Adriana: [existe um contrato?] ((dirige-se à flávia))
24 Flávia: não. não existe [contrato.]
25 Sandra : [eu tenho]
26 que eu paguei mil reais.º

A intervenção inicial de Adriana, com relação ao contrato, já sinaliza seu posicionamento social discursivo de mediadora e detentora do conhecimento técnico-jurídico. De fato, tal informação é relevante, pois é na assinatura do contrato que se estabelecem as normas a serem seguidas por ambos. Em muitos casos, a observação se houve cumprimento ou descumprimento de cláusulas contratuais é o que determina a necessidade ou não de ressarcimento. Em não existindo um contrato, explicitando as regras acordadas, torna-se difícil a apuração dos fatos que motivaram a audiência.

Adriana, antes mesmo de reintroduzir a primeira fase, procura explicitar o propósito comunicativo daquele evento, buscando, assim, um re-enquadramento da situação.

(14:20-57)

20 Adriana: <agressões, gente. não vai chegar a
21 [lugar nenhum. tá? então , olha . >]
22 Pedro [mas ela- mas ela não ela não veio fazer acordo], ela
23 [veio desabafar , pô .]
24 Sandra : olha, eu falar e [°não falar é muito complicado°]
25 Adriana: [< tá. então aqui nós >] <estamos
26 aqui para tentar uma conciliação>, esse negócio já começou
27 errado a partir do momento que não existe um contrato de
28 prestação de serviço entre as partes. =
29 Pedro: = isso aí já é um [fato consumado]
30 Adriana: [t á ? então .] <uma coisa que começa
31 errado acaba>=
32 Sandra : =°exatamente°
33 Adriana: te- acabando errado também. [então, mas a intenção]=
34 Sandra : [e até me ()]
35 Adriana: =dessa reunião aqui hoje é uma <conciliação>, tá? chegar
36 num acordo em comum. Agora. <discuti::r. trocar ofensas, >
37 não vai chegar a lugar nenhum. então cada um tem que manter
38 a calma e tentar entrar num acordo. porque se não entrar
39 vai sair daqui do mesmo jeito que entrou. tá? então a gente
40 tem aqui que se acalma:r, ver a proposta de cada um e ver
41 se há acordo e se não há. se não houver não vai ter jeito

42 de resolver aqui. >vocês vão ter que ir na justiça
 43 resolver. (p)entendeu? < porque não existe um contrato de
 44 prestação de serviço para gente dizer se foi descumprido o
 45 pra:zo, se foi descumprido fo:rma de pagamento, se foi
 46 descumprido forma de serviço a ser executa:do. não existe
 47 na:da por escrito que a gente possa discutir em cima. então
 48 a gente tem que usar aqui o bom senso.(p) tá? você
 49 contratou um serviço, <tá insatisfeita>, não foi feito no
 50 prazo devido, eles alegam também que: =
 51 [que não foi feito] que hou- que houve
 52 Pedro: [nós tivemos problema ()]
 53 Adriana: problemas. então. <cada um tem o seu lado, os seus as suas
 54 razões>. nós estamos aqui para tentar chegar num consenso.
 55 se for possível, ótimo. se não for, vocês vão ter que
 56 resolver isso em outro lugar. entendeu? <com perícias
 57 té::cnicas, com processos judiciais>. tá?

Nesse trecho, já se observa que ocorreram mais intervenções da mediadora 2, a qual conseguiu ocupar o piso conversacional para retomar o acordo. Além de apontar a ausência do contrato de prestação de serviço (linhas 27-28; 43-44), a mediadora reitera o objetivo final da audiência (“chegar num acordo comum”) e destaca a impropriedade e improdutividade do comportamento verbal co-construído por reclamante e reclamados (“agressões”; “trocar ofensas não vai chegar a lugar nenhum”; “tem que se acalmar”).

É importante destacar que, nessas audiências, há conflitos de interesses entre as partes e, conseqüentemente, comportamentos impolidos e rudes são usados de forma sistemática. As escolhas lingüísticas funcionam como pistas de contextualização (Gumperz, 1982) na medida em que sinalizam o que está acontecendo aqui e agora naquela interação. O enquadre anterior de conflito aos poucos é substituído pelo enquadre audiência de conciliação pelo posicionamento da mediadora 2 que de fato legitima discursivamente sua posição assimétrica.

A advogada endereça sua fala institucional a todos os participantes (“cada um tem que manter a calma e tentar entrar num acordo”; “você contratou um serviço ... eles alegam também que não foi feito”). Um outro ponto importante por ela ressaltado foi a vantagem de se chegar a um consenso ali mesmo, sem precisar recorrer a outras instâncias que envolveriam “perícias técnicas” e “processos judiciais” (linhas 53-57).

A intervenção da segunda representante do PROCON certamente traz conseqüências para a interação, na medida em que Adriana de fato se posiciona discursivamente enquanto mediadora, como aquela com poderes instituídos para estabelecer regras, orquestrar acordos e encerrar a interação, se necessário fosse.

De acordo com Drew & Heritage (1992), uma das características do discurso institucional é a presença de um dos participantes como representante da instituição cujas práticas discursivas são orientadas para uma meta, especificamente a resolução dos problemas entre as partes. Os (as) mediadores (as) têm o poder de conduzir a interação, monitorar o evento, regular o sistema de troca de turnos, o que evidencia a característica assimétrica das interações institucionais.

O trecho destacado abaixo faz parte da fase final do evento, em que a mediadora 2 assume quase que exclusivamente o piso conversacional para encerrar o evento e estabelecer que não foi possível um acordo entre as partes.

(23:07-23)

7 Sandra : para você ver. <juiz de fora gesso que foi
 8 num dia, pedro no outro dia.> eu vou inventar isso aqui? eu
 9 nem devo ter essa caneta para ter a mesma letra. dessa

10 mesma caneta. [que isso. estava demorando falar isso
11 (apesar de eu ter tudo anotado.)]
12 Adriana: [deixa- vamos chegar aqui numa conclusão. tá:
13 voc- ó, o proc- nós aqui no procon] temos uma limitação
14 técnica. nós não temos peritos para mandar na sua casa
15 para avaliar infelizmente o que foi feito, o que falta
16 para ser feito. qual seria o valor de mercado do trabalho.
17 nós não temos peritos para isso que é (1.0) como já já
18 deu para perceber que vocês não vão chegar a num consenso.
19 Entendeu. vocês não estão falando a mesma língua. então
20 não vai ter jeito da gente chegar aqui num acordo. a gente
21 vai ter que infelizmente te encaminhar para justiça, porque
22 lá você vai poder pedir uma perícia (...)

Depois de longos turnos de argumentação e antes que o clima de confronto se estabelecesse novamente, Adriana julga conveniente pôr fim às discussões. Ela toma o turno de Sandra e, assegurando o piso conversacional, anuncia a conclusão do evento e a impossibilidade do acordo. Ao explicar que o PROCON não conta com especialistas para fazer a avaliação técnica na casa de Sandra (“nós não temos peritos”), a mediadora exerce o dever institucional de expor as limitações do órgão e orientar a reclamante para que procurasse a justiça, já que seu caso demanda a realização de uma perícia técnica.

Adriana se projeta discursivamente como a representante legitimada do órgão ao empregar o pronome “nós” (linhas 13 e 17) e a expressão “a gente” (linha 20). Segundo Drew & Heritage (1992:30), os falantes selecionam termos que são condizentes com seus papéis, ou seja, “ao falar como membros de uma organização, os falantes referem-se a si mesmos como “nós”, invocando uma identidade institucional”.

Por meio, então, da análise de diversas pistas de contextualização nos turnos das duas mediadoras na audiência de conciliação “Gesso”, pode-se investigar e comparar os comportamentos discursivos dessas figuras institucionais. A mediadora 2 conduz de forma satisfatória o evento na medida em que seu alinhamento enquanto autoridade é ratificado a todo instante. A própria estrutura de participação se altera sensivelmente com a entrada de Adriana, a qual se distancia progressivamente do enquadre de confronto estabelecido anteriormente. Isso ocorre porque sua posição assimétrica, aprioristicamente atribuída pelo PROCON, é de fato legitimada discursivamente.

5. Conclusão

A presente pesquisa objetivou focalizar as estratégias discursivo-interacionais empregadas na mediação em uma audiência de conciliação no PROCON. Com o arcabouço-teórico metodológico da Sociolinguística Interacional, analisou-se de que forma o mediador conduz a audiência, controla as atividades de fala e em que medida sua fala manifesta posicionamentos em relação a si e às partes adversárias.

Da análise de segmentos da audiência “Gesso” verifica-se que a advogada do PROCON mostra-se mais instrumentalizada para o processo de mediação.

A estagiária do órgão, ao não assumir seu papel de gerenciadora de acordos, permite que o evento seja enquadrado como uma arena de combate, com constantes ameaças à face entre reclamante e reclamados, ameaças essas operacionalizadas pelo uso de expressões moralmente depreciativas (Brigatte, 2003). Certamente que julgamentos morais não fazem parte da agenda tópica do evento e acontecem devido à incapacidade da mediadora 1 em redefinir a situação favoravelmente a um acordo.

Por meio da análise das pistas de contextualização e do alinhamento assumido, verificou-se que a mediadora 2 conseguiu retomar o enquadre “audiência de conciliação”. Isso foi possível devido ao seu posicionamento discursivo enquanto figura institucional com poderes legitimados pelo órgão, explicitando as regras do encontro, amenizando os desacordos e mantendo o equilíbrio ritual necessário. O distanciamento progressivo do enquadre de confronto provoca um re-alinhamento dos participantes na medida em que se percebe que suas contribuições de fala convergem mais ao entendimento e amenização das ameaças às faces.

Conclui-se que é de fundamental importância que os(as) mediadores(as) sejam instrumentalizados(as) o suficiente para que se estabeleça um enquadre favorável à produção do acordo.

¹ Encontram-se em Donuhue & Bresmahan (1994), Maynard (1984) e Firth (1995) estudos detalhados sobre tipos de mediadores e negociação, bem como seqüências de barganha.

6. Referências Bibliográficas

- BRIGATTE, R. Estratégias de referenciação em uma audiência de conciliação no PROCON: uma abordagem sócio-interacional. 2003. 150 f. Tese (Mestrado em Letras, Área de Concentração: Lingüística) – Instituto de Ciências Humanas e Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, Minas Gerais.
- DONOHUE, W. A. & BRESNAHAN, M. I. Communication issues in mediating cultural conflict. In: FOLGER, J. P.; JONES, T. S. (Eds.) *New scientific in mediation: communication research and perspectives*. California: Sage Publications, 1994, p. 135-148.
- DREW, P. & HERITAGE, J. *Talk at work: Interaction in institutional settings*. New York: Cambridge University Press, 1992.
- ERICKSON, F. & SHULTZ, J. *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York: Academic Press, 1982.
- ERICKSON, F. & SHULTZ, J. When is a context? Some issues and methods in the analysis of social competence. In: *Quarterly Newsletter of the Institute Human Development* 1 (12), 1977.
- FIRTH, A. Introduction and overview. In: _____ (Ed.) *The discourse of negotiation*. New York: Pergamon, 1995, p. 3-39.
- GOFFMAN, E. *Forms of offrey. The Principles of Pragmatics*. New York: Longman, 1983.
- _____. Footing. In: Ribeiro, B. T., Garcez, P. (orgs) *Sociolingüística Interacional: antropologia, lingüística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age Editora, (1998), 70 – 97 [Forms of talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press], 1981.

GOFFMAN, E. A elaboração da face: Uma análise dos elementos rituais da interação social. In S. Figueira (org.). *Psicanálise e ciências sociais*. Tradução de J. Russo, Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves [1967, On face work. In *Interaction Ritual*. New York: Pantheon Books, pp. 5-45], 1980.

_____. *Frame analysis*. New York: Harper and Row, 1974.

GUMPERZ, J. J. Convenções de contextualização. In: B. T. Ribeiro & P. M. Garcez (orgs), *Sociolinguística interacional: Antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. Porto Alegre: Age Editora, [1982]1998.

MAYNARD, D. W. *Inside plea bargaining: the language of negotiation*. New York,: Plenum, 1984, p. 257.

SILVEIRA, S. B. *Trabalhos de face em acareações*. Gelne, Salvador, Bahia, 2000.

TANNEN, D. *Talking voices: repetition, dialogue and imagery in conversational discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

7. Anexo: Convenções de Transcrição

ATKINSON, J. MAXWELL & HERITAGE., J. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, 50 (4), p. 696-735, 1974.

<i>Símbolos</i>	<i>Especificação</i>
[Colchete no lado esquerdo indica início de sobreposição de fala.
]	Colchete no lado direito indica final de sobreposição.
(0.5)	Pausa em décimos de segundo.
=	Sinal de igual indica que não há pausa na fala.
.	Ponto final indica descida de entonação.
,	Vírgula marca entonação contínua, prosseguimento da fala.
:	Alongamento de vogal; duplicados, indicam maior alongamento.
-	Hífen indica oclusão glotal (corte na fala ou auto-interrupção)
<u>sublinhado</u>	Sublinhado indica acento ou ênfase no volume ou na altura.
>palavras<	Símbolos “maior que” e “menor que” indicam fala acelerada.
<palavras>	Símbolos “menor que” e “maior que” indicam desaceleração da fala.
<palavras	Símbolo de “menor que” isolado indica início acelerado.
(palavras)	Palavras entre parêntesis simples indicam transcrição duvidosa.
“palavras”	Trecho de discurso entre aspas indica fala relatada.