

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
FACULDADE NACIONAL DE DIREITO

A ANÁLISE DA FORMAÇÃO DOS TÓPICOS NA PRIMEIRA SESSÃO  
CONJUNTA DE UMA MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL

LEONARDO SÁ DE FIGUEIREDO

Rio de Janeiro

2021

LEONARDO SÁ DE FIGUEIREDO

**A ANÁLISE DA FORMAÇÃO DOS TÓPICOS NA PRIMEIRA SESSÃO  
CONJUNTA DE UMA MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Dr. Marilson dos Santos Santana.

Rio de Janeiro

2021

SÁ, Leonardo. F.

*A ANÁLISE DA FORMAÇÃO DOS TÓPICOS NA PRIMEIRA SESSÃO  
CONJUNTA DE UMA MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL.*

Leonardo Sá de Figueiredo.

Rio de Janeiro, 2021.

55 p.

Orientador: Marilson dos Santos Santana.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) –  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade  
de Direito, Bacharel em Direito, 2021.

1. Mediação.
2. Direito.
3. Linguagem.

I. SANTANA, Marilson dos Santos. Orientador.

II. DIREITO E LINGUAGEM: A ANÁLISE DA FORMAÇÃO DOS  
TÓPICOS NA PRIMEIRA SESSÃO CONJUNTA DE UMA  
MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL.

LEONARDO SÁ DE FIGUEIREDO

DIREITO E LINGUAGEM: A ANÁLISE DA FORMAÇÃO DOS TÓPICOS NA  
PRIMEIRA SESSÃO CONJUNTA DE UMA MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL

LEONARDO SÁ DE FIGUEIREDO

**A ANÁLISE DA FORMAÇÃO DOS TÓPICOS NA PRIMEIRA SESSÃO  
CONJUNTA DE UMA MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL**

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Dr. Marilson dos Santos Santana.

Data da Aprovação: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

Banca Examinadora:

---

Professor Marilson dos Santos Santana  
Orientador

---

Membro da Banca

---

Membro da Banca

Rio de Janeiro

2021

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente gostaria de agradecer à minha família, que desde o meu nascimento, sempre me nutriu com muito amor, carinho, atenção e diálogo. Esses são os ingredientes mais importantes para o bom desenvolvimento de qualquer ser humano.

Em segundo lugar, quero agradecer à todas as pessoas especiais que estão à minha volta. Todos os amigos queridos que vibram as conquistas em conjunto e principalmente à minha namorada Candice, que sempre me apoia, mesmo nas ideias mais singulares.

Gostaria de agradecer também à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, instituição de extrema significância para a democratização do acesso à justiça e que me oportunizou diversos aprendizados, funcionando como uma verdadeira escola profissional e de vida. Sou grato especialmente ao Defensor Público Fabrício El-Jack, com quem tive o privilégio de trabalhar por alguns anos.

Além disso, gostaria de agradecer à Vânia Izzo e à Rosimar Girão, duas profissionais extremamente qualificadas, que sempre me abriram portas no mundo da mediação por acreditar em mim.

Aos professores Paulo Cortes Gago e Marilson dos Santos Santana, deixo meu mais sincero obrigado. Pessoas que trabalham em prol do conhecimento merecem todo prestígio do mundo! Serei sempre grato a isso.

Por fim, gostaria de agradecer a Universidade Federal do Rio de Janeiro e todo seu corpo docente. Difícil descrever em palavras o quão significativo é uma universidade pública com tanta qualidade. Todos os professores e professoras estarão para sempre no meu coração com todo carinho do mundo e tenho como compromisso pessoal utilizar todo conhecimento adquirido em prol da sociedade. Muito obrigado, de verdade.

“Um só amor!

Um só coração!

Vamos seguir juntos para ficar bem.”

Bob Marley

## RESUMO

SÁ, Leonardo. **A análise da formação dos tópicos na primeira sessão conjunta de uma mediação familiar judicial**. Rio de Janeiro, 2021. 55 p. Monografia de final de curso. Faculdade Nacional de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

O trabalho tem por objetivo explorar a teoria e a prática relacionada ao tema da mediação de conflitos. Busca-se, de forma interdisciplinar, entender e observar como os tópicos surgem em uma sessão de mediação e como as partes e o mediador agem diante disso. Passando por temas do direito e da linguagem, será realizado um contraponto entre o que traz a teoria e o que, de fato, ocorre na prática, tendo como base uma mediação familiar judicial ocorrida no ano de 2008, em que um casal disputa pela guarda dos filhos. A pesquisa é qualitativa, interpretativa, em estudo de caso em Análise da Conversa e Etnometodologia. Como resultado ratifica-se a busca por um desenvolvimento no tema da mediação de conflitos, bem como a possibilidade de aprimoramento constante da prática de profissionais, de modo a trazer benefícios para a sociedade como um todo.

**Palavras-chave:** Mediação, Direito, Linguagem, Análise da Conversa.

## ABSTRACT

SÁ, Leonardo. **A análise da formação dos tópicos na primeira sessão conjunta de uma mediação familiar judicial**. Rio de Janeiro, 2021. 55 p. Final course Examination Paper. National University of Law of the Federal University of Rio de Janeiro.

The work aims at exploring the theory and practice related to conflict mediation. In pursuit of understanding and observing, in an interdisciplinary manner, how subjects arise and how the parties and the mediator behave in a mediation session. A counterpoint is presented between the theory and what actually occurs in practice, encompassing elements linked to law and language and underpinned by a family judicial mediation, children custody contested by the parents, that took place in 2008. The research is qualitative, interpretive, on a study case in Analysis of Conversation and Etnometodology. The outcome reiterates striving for the development of the conflict mediation thematic, as well as the feasibility of continuous improvement of professionals in the aforementioned technique in order to benefit society as a whole.

**Keywords:** Palavra chave em inglês; Palavra chave em inglês; Palavra chave em inglês.

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Excerto nº 1 .....	43
<b>Tabela 2</b> - Excerto nº 2 .....	45
<b>Tabela 3</b> - Excerto nº 3 .....	47

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 1 - A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>10</b>
1.1 O QUE É A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS? .....	11
1.2 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O DIREITO .....	17
<b>CAPÍTULO 2 - A RELEVÂNCIA DA LINGUAGEM NA MEDIAÇÃO .....</b>	<b>22</b>
2.1 A FALA COMO AÇÃO.....	22
2.2 A ANÁLISE DA CONVERSA E A ETNOMETODOLOGIA .....	23
2.3 ASPECTOS DA LINGUAGEM .....	25
2.4 A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E SEUS DESDOBRAMENTOS .....	27
2.5 A QUESTÃO DOS TÓPICOS .....	33
2.6 TÓPICOS NA MEDIAÇÃO .....	38
<b>CAPÍTULO 3 - ANALISANDO OS DADOS .....</b>	<b>42</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>50</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>52</b>

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como base fundamental o profundo interesse pelo tema, que vem se desenvolvendo desde o ano de 2016. Nesse ano, pude observar na prática, através do estágio realizado na Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro – Núcleo de primeiro atendimento da Rocinha, como a mediação de conflitos pode ser uma ferramenta importante para possibilitar o acesso à justiça, bem como dirimir o conflito entre pessoas de forma efetiva e singular. Em paralelo, surgia na Faculdade Nacional de Direito – UFRJ, o Núcleo de Mediação e Conciliação – NUMEC, onde tive a oportunidade de participar como um dos membros fundadores. A ideia era aliar a pesquisa acadêmica com a prática do tema. Os estudos e atividades foram se desenvolvendo e, no ano de 2020, em parceria com o grupo de pós graduação da Faculdade de Letras da UFRJ: Interação em Contextos Institucionais – ICI, originei a minha pesquisa de Iniciação Científica, relacionando os temas: Direito, Mediação e Linguagem. É com base nessa trajetória que estruturei este trabalho.

Pode-se afirmar que a mediação, como procedimento autocompositivo através da linguagem, tem como um dos principais propósitos o debate sobre determinados pontos de conflito na vida das partes envolvidas, com a finalidade de melhorar as suas relações e, possivelmente, alcançar um acordo capaz de satisfazer suas respectivas necessidades e interesses. Para tanto, uma terceira pessoa, imparcial e independente, com a devida capacitação, facilita o diálogo entre as partes para que melhor entendam o conflito e busquem alcançar soluções criativas e possíveis.

Nesse sentido, mostra-se fundamental em uma prática de mediação, a capacidade do sujeito que está no papel de facilitar o diálogo, identificar com clareza e assertividade os tópicos a serem discutidos ao longo das sessões.

Conforme relatado, o presente trabalho é fruto de um ano de pesquisa (PIBIC) que teve como objetivo geral analisar dados gerados a partir de transcrições de uma mediação judicial ocorrida no ano de 2008, com a finalidade de possibilitar a reflexão e o aprimoramento na prática da mediação como um todo. Como objetivo específico, buscou-se basicamente identificar quais e de que forma os tópicos surgem em um conflito, bem como fazer uma análise entre a teoria trazida pelos manuais de mediação e a prática da mediação propriamente dita.

Para atingir os objetivos almejados, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa e interpretativa (DENZIN & LINCOLN, 2000), com uso de gravação em áudio de dados autênticos de fala-em-interação, valorizando a perspectiva de análise êmica, aquela que se interessa por desvendar os sentidos, para os participantes, a partir de suas falas, do que dizem e fazem. Sua geração foi autorizada por todos os participantes e pelo juiz titular da vara em questão e o projeto de pesquisa conta com a aprovação do comitê de ética em pesquisa em seres humanos da UFRJ.

Para atender às normas em ética em pesquisa, todos os nomes (de pessoas, cidades, firmas etc.) são trocados por nomes fictícios, não há uso de imagens dos participantes, apenas de áudio, e, em apresentações de eventos, a velocidade das vozes é modificada com a inserção de um bip no lugar dos nomes falados, impedindo qualquer identificação.

Dessa forma, as sessões de mediação são gravadas e transcritas para posterior estudo das técnicas e acontecimentos específicos que, de fato, ocorrem na prática. A partir das gravações e transcrições, realizadas conforme descrito acima, torna-se possível, portanto, uma análise e estudo detalhado de qualquer técnica ou fenômeno ocorrido ao longo da sessão de mediação.

No caso, conforme brevemente demonstrado, o presente trabalho terá como foco principal a análise da formação e gerenciamento dos tópicos na 1ª sessão de uma mediação judicial. Para tanto, serão desenvolvidos 3 capítulos em que se buscará abordar: 1) a mediação de conflitos, bem como a sua relação com o direito; 2) a relevância da linguagem, passando por temas como a importância da comunicação para a resolução efetiva de um conflito, a escuta ativa, os turnos de fala, bem como a própria noção de tópicos e 3) partiremos para a análise dos dados gerados na pesquisa a fim de relacionar a teoria com a prática, em busca de um constante aprendizado e aprimoramento. Todas as conclusões foram geradas a partir desse cronograma de pesquisa.

## CAPÍTULO 1

### A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Neste capítulo será trabalhado o conceito e o funcionamento da mediação de conflitos como procedimento, bem como uma breve noção do desenvolvimento desta temática no Brasil. Além disso, se pretenderá realizar uma correlação entre a mediação de conflitos e o direito em si, tendo como foco principal a questão do acesso à justiça.

De acordo com Christopher Moore (1998, p. 188), tanto os aspectos da mediação referentes à resolução de problemas quanto à definição de relacionamentos ocorrem no contexto da discussão de questões e interesses, que podem ser de natureza essencial, processual ou psicológica.

É, portanto, conveniente para as partes e para o mediador que no início das negociações, algumas questões ou tópicos fundamentais a serem tratados - se não todos - sejam identificados, para que as partes e o intermediário possam desenvolver um processo eficaz para discuti-los.

Grande parte dos manuais de mediação trazem a necessidade da construção da “agenda tópica da mediação”. “É um desafio de quem está na função de facilitar o diálogo, definir os parâmetros de uma disputa e organizar, em conjunto com as partes, quais são os tópicos mais relevantes que serão o foco das negociações futuras” (MOORE, 1998, p. 191). Isso se dá pelo fato de as partes chegarem ao conflito com uma visão individual e subjetiva das questões que estão em disputa. Nesse sentido, tomar ciência das estruturas por meio das quais os tópicos se iniciam, desenvolvem e chegam ao fim ao longo da interação, bem como desenvolver a técnica de construção da agenda da mediação levando em conta esses parâmetros, pode abrir portas para soluções mais cooperativas e mutuamente satisfatórias.

Dessa forma, mostra-se importante aliar o conceito de tópicos, com a prática da mediação em si, para se obter um estudo amplo e construtivo. A partir das pesquisas e considerações realizadas acerca do tema “tópicos”, o autor Harvey Sacks argumenta que as pessoas parecem se orientar para uma organização tópica em uma interação conversacional e que existe uma variedade de maneiras de respeitar essas respectivas orientações. Segundo o autor, as pessoas vêm para as conversas, regularmente, com um monte de coisas a dizer. Entretanto, elas não

externalizam de uma forma direta, objetiva e organizada aquilo que gostariam de discutir (SACKS, 1995, p. 535). De acordo com o próprio autor, existem atividades que permitem trazer clareza e organização para as questões levantadas durante uma interação, como por exemplo as perguntas: “porque você diz isso?” ou “porque você disse isso agora?”. Tal conduta pode ser muito importante para a identificação dos tópicos e no caso da mediação, isso pode ser realizado pelas partes e estimulado pelo mediador.

Destaca-se, ainda, que cada indivíduo apresenta uma interpretação subjetiva acerca de uma mesma situação. Isto é, pessoas que estão em conflito, costumam observar a mesma situação de diferentes formas a partir de suas próprias noções de certo e errado, culpa e culpabilidade, bom e ruim, justo e injusto, e misturam essas noções com uma avaliação moral e subjetiva. A partir dessa noção, é possível analisar a mediação como um procedimento capaz de reconhecer essa realidade subjetiva e chegar a soluções que respeitem a individualidade das partes, bem como possibilitem o reconhecimento dos respectivos pontos de vista.

Por outro lado, a mediação de conflitos pode funcionar como um eficaz mecanismo para efetivação do acesso à justiça, vez que se mostra capaz de observar e atender às questões objetivas e subjetivas, inerentes ao conflito.

Além disso, torna-se evidente que é de suma importância o estudo acerca de como surgem e se desenvolvem os tópicos ao longo de uma mediação, afim de se obter o melhor resultado possível para as partes envolvidas. A questão é analisar se, na prática, o fenômeno de surgimento de tópicos e construção da agenda realmente acontece ao longo da mediação, bem como em que momento e de que forma esse fenômeno ocorre, de modo a realizar um paralelo entre a teoria e a prática.

### **1.1 O que é a mediação de conflitos?**

Antes de dar início a qualquer tipo de conceituação, é importante esclarecer que existem inúmeras formas de se conceituar qualquer tipo de objeto ou fenômeno existente no mundo. Nesse sentido, assim como a própria mediação, o presente trabalho será pautado na flexibilidade, bem como na abertura de um espaço para o debate construtivo e colaborativo.

A mediação como método de resolução de conflitos acompanha a sociedade desde suas primeiras organizações como tribos, comunidades, estados e países. Valendo-se da definição trazida pelo autor Christopher Moore, que será utilizado como base teórica deste trabalho:

A mediação pode ser classificada como interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado e não autoritário e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação as questões em disputa. Além de lidar com questões fundamentais, a mediação pode também estabelecer ou fortalecer relacionamentos de confiança e respeito entre as partes ou encerrar relacionamentos de uma maneira que minimize os custos e os danos psicológicos.

Um mediador é uma terceira parte, uma pessoa indiretamente envolvida na disputa. É um fator crítico no manejo e na resolução de conflitos, pois consiste na participação de uma pessoa externa, portadora de novas perspectivas com relação as questões que dividem as partes e processos mais eficientes para construir relacionamentos que conduzam a solução dos problemas (MOORE, 1998, p. 28).

A técnica da mediação como é conhecida nos dias atuais, ou seja, a mediação desenvolvida de maneira estruturada, tem origem em meados da década de 70 nos Estados Unidos. Em um primeiro momento, o instituto tinha um caráter eminentemente negocial, e a finalidade de desafogar um Poder Judiciário saturado de demandas. A técnica se desenvolveu em sintonia com a crescente necessidade de rapidez e fluidez nas negociações. Além disso, veio atender outra premente necessidade de nossos tempos: conviver com as diferenças de maneira harmônica (ROSENBLATT, 2014, p. 61).

A mediação de conflitos, como um procedimento multidisciplinar e globalizante por natureza, sempre bebeu de variadas fontes de conhecimento como a sociologia, a psicologia, a antropologia, a história, a linguagem, etc. Nessa cronologia de desenvolvimento, surgiram algumas vertentes, chamadas de escolas, das quais pode-se destacar como principais a escola de Harvard, a escola Transformativa e a escola Circular Narrativa, que serão melhor detalhadas mais à frente.

No que diz respeito à regulamentação da matéria no Brasil, a resolução 125 do CNJ de 2010, dispôs sobre a Política Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário. Em seu artigo 1º trouxe:

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo Único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

A Resolução prevê o “incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação” e determina a criação, pelos Tribunais, de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. Esses Núcleos ganharam atribuição, entre outras, de “criar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação”. A Resolução trata também da obrigatoriedade da capacitação e reciclagem dos mediadores e estabelece um Código de Ética para sua atuação (ROSENBLATT, 2014, p. 62).

A matéria vem sendo cada vez mais discutida e outros dispositivos legais foram surgindo conforme o sistema jurídico percebia a importância da mediação. Em março de 2015 foi sancionado o código de processo civil que, dentre suas atualizações, passou a apresentar uma maior atenção à mediação como procedimento, conforme pode-se observar em alguns trechos.

Logo em seu artigo 3º, o código de processo civil, trouxe o seguinte texto:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.  
§3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

No mesmo sentido da resolução do CNJ, o código de processo civil também estipulou, em seu artigo 165, a criação de Centros Judiciários de solução consensual de conflito, responsáveis pela realização de sessões de mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados à auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Além disso, a Lei 13.105, de 2015, trouxe o artigo 334, que estabeleceu, após a verificação dos requisitos essenciais da petição inicial e não sendo o caso de improcedência liminar do pedido, a mediação como primeiro ato do processo.

Alguns meses depois a Lei 13.140, conhecida como “A Lei da Mediação”, veio para regulamentar ainda mais detalhadamente a matéria e trouxe inclusive sua própria definição:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

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

A referida Lei promoveu algumas diretrizes de atuação por parte do mediador e elencou ainda 8 princípios orientadores da mediação:

- I) A imparcialidade do mediador: O mediador deve atuar como um terceiro imparcial que busca o melhor para todas as partes de forma neutra. Ele deve impedir que seus sentimentos e emoções pessoais atravessem a mediação de modo a fazê-lo cometer escolhas ou apoiar alguma parte específica. O mediador deve ter um termômetro interno para se declarar impedido de realizar a mediação, se for o caso. Isso pode ocorrer inclusive antes de se iniciar a mediação, caso alguma das partes seja algum familiar ou amigo pessoal do mediador e ele sinta que isso irá interferir em sua imparcialidade, por exemplo.
- II) Isonomia entre as partes: As partes devem obter iguais condições (como tempo de fala, tipo de tratamento por parte do mediador, atenção para o que falam, etc.) do início ao fim da mediação, bem como ser tratadas sempre de igual para igual.
- III) Oralidade: A mediação é um processo realizado através do diálogo e da comunicação, conforme visto. Se por um lado o processo, muitas das vezes é escrito, a mediação se estrutura através da oralidade.
- IV) Informalidade: O princípio da informalidade funda-se na ideia de as partes poderem se expressar de forma livre. Isso faz com que as partes se sintam à vontade para expressar o que sentem e pensam acerca de si mesmas e do conflito. Além disso, a mediação não tem um formato exato pré-definido. A mediação pode ir se ajustando conforme a necessidade das partes e de acordo com o que for se mostrando mais produtivo para cada caso.
- V) Autonomia da vontade das partes: As partes são as protagonistas da mediação. O mediador atua como um terceiro que irá facilitar o diálogo entre elas, respeitando a todo momento a autonomia das partes envolvidas no conflito.

- VI) Busca do consenso: Esse princípio estabelece que a mediação deve caminhar em busca do consenso. Isso significa, que por mais que seja um procedimento informal e que respeita a autonomia das partes, a mediação deve sempre caminhar em um sentido produtivo e que possibilite discussões e diálogos que aproximem as partes de resoluções consensuais para seus conflitos.
  
- VII) Confidencialidade: Tudo que for trazido para a mediação, sejam relatos, fotos, provas, evidências, documentos, enfim, tudo aquilo que for trazido, diz respeito apenas àquela mediação e não poderá ser falado ou apresentado fora dela. Tirando casos de crime – que ocorram ou sejam relatados – ao longo de uma mediação, tudo que for falado ali é confidencial.
  
- VIII) Boa-fé: Os relatos e as narrativas trazidas pelas partes, bem como possíveis compromissos firmados na mediação, estão pautados na confiança e na ética, buscando-se honestidade e transparência ao longo de toda mediação.

Para além do campo jurídico, a mediação também foi se desenvolvendo no campo social e prático. Novos livros e manuais de mediação foram surgindo, bem como ideias, ferramentas, conhecimento, técnicas e formas de atuação que, ao longo dos anos, acabaram se dividindo em algumas escolas, ou modelos, de mediação. As chamadas “Escolas de Mediação”, talvez possam ser definidas como pressupostos teóricos da mediação, aos quais estão associados determinados procedimentos e formas de atuação específicos e particulares.

Talvez a primeira a se caracterizar dessa forma tenha sido a escola de Harvard. Isso porque nos anos 70, após o olhar voltado para o benefício trazido pela negociação em conflitos de empresas privadas nos Estados Unidos, passou-se a observar a possibilidade de transportar a técnica da negociação para outras áreas.

Dessa forma, criado em 1979, na Harvard Law School, por Roger Fisher, Howard Raifa e William Ury. Com a missão de investigar e aprimorar as resoluções de conflitos e disputas, os pesquisadores focalizaram inicialmente o campo organizacional, ampliando em seguida o foco a fim de contemplar a negociação em todos os tipos de conflitos, dos interpessoais aos internacionais. Deste trabalho pioneiro, resultou o livro clássico *Como Chegar ao Sim: a negociação de acordos sem concessões*, publicado originalmente por Roger Fisher e William Ury em 1981. Tal obra foi revisada e ampliada em 1991, incorporando a participação de Bruce Patton como coautor.

O Projeto de Negociação de Harvard ensejou a criação, em 1983, do Programa de Negociação, envolvendo vários departamentos das universidades de Harvard, MIT e

Tufts, organizadas em um consórcio. De natureza interdisciplinar, o atualmente muito ativo Programa de Negociação objetiva aperfeiçoar a teoria, o ensino e a prática da negociação e resolução de disputas em diferentes contextos. (ALMEIDA; JONATHAN; PELAJO, 2016 p. 190).

Pensado nesse contexto, a Escola de Harvard, ou também conhecido como Modelo Linear, entende a mediação como um processo de negociação assistida ou facilitada por um terceiro neutro e defende uma postura mais ativa por parte do mediador ao longo da mediação.

No Modelo Linear de mediação, o mediador tem o papel de facilitar a comunicação entre as partes, estimulando-as e promovendo condições para que dialoguem com clareza, de modo a manter uma efetiva comunicação bilateral. Também é função do mediador rerepresentar os conteúdos trazidos pelas partes, a fim de facilitar sua compreensão. Por outro lado, prescreve-se que o mediador deva agir com neutralidade, no sentido de ser objetivo, com certo e igual distanciamento em relação às partes, sem favoritismos. Na perspectiva do modelo de Harvard, a neutralidade do mediador se expressa, ainda, pelo seu não envolvimento emocional nas questões tratadas, ausência de emissão de juízos de valor ou de preconceitos e não exposição de suas próprias crenças. Argumenta-se que tal neutralidade permite que o mediador apreenda a correta e ‘verdadeira’ realidade que envolve as partes, imprimindo efetividade à assistência que lhes presta na situação de conflito que vivenciam. (ALMEIDA; JONATHAN; PELAJO, 2016, p. 192).

Após a Escola de Harvard, surge uma outra escola, já nos anos 90, que é apresentada pelos autores Bush e Folger: a Escola Transformativa.

Norteadas por uma visão de mundo relacional, a Mediação Transformativa se diferencia e contrasta com a concepção da Mediação Tradicional ou Linear, ao focalizar primordialmente as pessoas em desentendimento e a possibilidade de transformar o seu relacionamento conflitivo. Por sua vez, o Modelo Tradicional de Harvard privilegia um olhar para o problema e sua solução, por meio de um acordo entre as pessoas. (ALMEIDA; JONATHAN; PELAJO, 2016, p. 203).

A mediação transformativa se baseia principalmente nos conceitos de empoderamento e reconhecimento das partes, por meio dos quais as partes podem se tornar protagonistas de suas relações e, conseqüentemente, de seus conflitos. Além disso, o acordo é enxergado como uma consequência, e não como um objetivo principal. O foco da escola que surge em 1994, trata-se do relacionamento entre as pessoas que estão em conflito e o naquilo que o mediador pode fazer para auxiliá-las a considerar e enxergar a perspectiva e necessidades da outra parte.

Define-se a mediação como um processo que promove a transformação do conflito e mudanças nas pessoas – na forma pela qual interagem entre si –, bem como no contexto social mais amplo no qual estão inseridas. Trata-se de um processo no qual um terceiro auxilia as partes a transformar em positiva e construtiva sua interação antes negativa e destrutiva. (BUSH; FOLGER, 2005).

Outra Escola que deve ser considerada é a chamada “Escola Circular Narrativa”. A mediação narrativa se baseia na ideia central de que a visão de cada indivíduo é singular e subjetiva. Ou seja, não existe uma verdade absoluta, vez que a mesma situação nunca será percebida de forma igual por pessoas diferentes. Assim, essa escola acredita que o mediador deve ressignificar o conflito a partir das narrativas trazidas pelas partes.

A mediação narrativa está centrada na comunicação e no importante papel que a linguagem desempenha na atribuição de significado às histórias que são contadas. [...] Nesta natureza de abordagem, o objetivo do mediador é fazer com que os mediados, ao longo do processo de diálogo, consigam desconstruir as histórias dominantes – narrativas cristalizadas relativas a eventos ou à pessoa do outro – e, em seguida, sejam capazes de construir histórias alternativas – narrativas ventiladas pela inclusão de passagens que estavam sendo mantidas à parte por não guardarem coerência com o enredo dominante. (ALMEIDA et al., 2016, p. 215).

Por fim, cabe mencionar a escola denominada como Emancipadora e Responsável. Pensada e estruturada por Juan Carlos Vezzulla, a mediação emancipadora e responsável, entende as partes como pessoas capazes e protagonistas de suas próprias vidas. Nesse sentido, o mediador assume uma posição de não saber, para que as partes possam construir suas histórias e compartilhar suas visões acerca do conflito. Ao fazer isso, elas conseguem enxergar o conflito de outro ângulo. A função do mediador nesse sentido é de emponderar as partes e fazer com que elas se sintam responsáveis pelos projetos futuros que querem para suas vidas.

Gosto sempre de comparar a função de um mediador com a de um fruticultor, ambos não se preocupam pelo fruto, problema da árvore ou planta que o produzirá, mas sim do produtor do fruto, no nosso caso os mediados. Trabalhamos com pessoas e não com problemas, trabalhamos e nos preocupamos pelas pessoas envolvidas em conflitos e devemos cuidar delas como delas, árvores e plantas, cuida o fruticultor, que tenham a água suficiente, o sol e a sombra necessários, a temperatura adequada e, fundamentalmente, cuidá-las das pragas que possam comprometer a saúde da árvore e do fruto (VEZZULLA, 2003, p. 06).

Tal atenção e regulamentação da matéria por parte do ordenamento jurídico, bem como todo o avanço de estudos e pesquisas relacionado ao tema, expressam um papel importante para a prática adequada da mediação de conflitos, bem como auxilia na construção de uma mentalidade de que a mediação é um procedimento sério e eficaz. A questão é: como isso vem ocorrendo na prática? E como é possível aprimorar cada vez mais?

## **1.2 A mediação de conflitos e o direito**

O direito, assim como o conflito, acompanha o ser humano desde o momento em que passamos a nos estabelecer em sociedade. Antes mesmo de haver escrita, já havia direito. Isso

se dá pelo fato de que cada indivíduo (assim como os demais animais) dispõe de características, pensamentos e vontades únicas e singulares e, portanto, é primordial regras (escritas ou orais) de organização para criação de parâmetros de convívio social. Entende-se que, no princípio, o Direito surge de forma oral e confunde-se com a política e a religião. Com o passar do tempo, o desenvolvimento da agricultura e estabelecimento de aldeias e cidades, o direito passa a ser gradativamente escrito e codificado.

De qualquer modo, o direito surge com a principal finalidade de organizar a vida em sociedade, bem como apresentar respostas para eventuais conflitos, que surgem de modo inerente à relação humana - composta por diferentes modos de pensar e definir o que é justo, injusto, bom ou ruim.

Assim, gradativamente foi-se desenvolvendo inúmeras formas de se pensar o direito, as normas, bem como a estruturação do Estado (formado pela união de indivíduos) em si. Tal evolução nos leva aos dias de hoje com a divisão dos poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) e a noção de Acesso à Justiça, que permeia toda essa estrutura, vez que o Estado - como detentor de jurisdição - deve ao mesmo tempo criar as normas e dar respostas aos conflitos que chegam até ele, tendo como base essas mesmas normas e princípios criados por ele.

A partir, principalmente, da revolução francesa, em um contexto marcado pelo pensamento liberal, observa-se que o protagonismo passou a ser do Poder Legislativo, que tinha como função estabelecer os parâmetros democráticos e as garantias individuais conquistadas na época. Com isso, aumentou-se o número de sujeitos de direitos, vez que, a partir da ideia de isonomia e igualdade, todos eram iguais perante a lei. Assim, o número de pessoas capazes de reivindicar por seus direitos aumentou significativamente.

Como traz Mauro Capelleti, em seu livro “Acesso à Justiça”:

Nos estados liberais ‘burgueses’ dos séculos dezoito e dezenove, os procedimentos adotados para solução dos litígios civis refletiam a filosofia essencialmente individualista dos direitos, então vigorante. Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um ‘direito natural’, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais como a aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática (CAPELLETI, 1988, p. 9).

Trazendo tal cenário para a realidade brasileira, podemos observar esse movimento também a partir da constituição de 1988. O texto constitucional garante a titularidade formal de uma série de direitos e garantias relacionadas à saúde, educação, transporte, lazer, moradia, etc. No entanto, não se preocupa em concretizá-los. Dessa forma, no contexto do Estado Democrático de Direito, o protagonismo se volta para o Poder Judiciário, vez que os novos sujeitos de direito buscam através do Poder Judiciário concretizar os direitos concedidos pelos textos legais.

Nesse contexto, apenas as pessoas com conhecimento e recurso estariam aptas a recorrer e ingressar no Judiciário. A falta de projetos e políticas públicas que buscassem efetivar os dispositivos legais estabelecidos, fez com que as garantias e direitos formais adquiridos correspondessem à igualdade apenas formal, mas não efetiva. A consequência disso, que podemos inclusive observar na prática, é um sistema abarrotado, conseqüentemente lento e custoso.

O enfoque sobre o acesso – o modo pelo qual os direitos se tornam efetivos – também caracteriza crescentemente o estudo do moderno processo civil. A discussão teórica, por exemplo, das várias regras do processo civil e de como elas podem ser manipuladas em várias situações hipotéticas pode ser instrutiva, mas, sob essas descrições neutras, costuma ocultar-se o modelo frequentemente irreal de duas (ou mais) partes em igualdade de condições perante a corte, limitadas apenas pelos argumentos jurídicos que os experientes advogados possam alinhar. O processo, no entanto, não deveria ser colocado no vácuo. Os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais; que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva – com que frequência ela é executada, em benefício de quem e com que impacto social. Uma tarefa básica dos processualistas modernos é expor o impacto substantivo dos vários mecanismos de processamento de litígios. Eles precisam, conseqüentemente, ampliar sua pesquisa para mais além dos tribunais e utilizar os métodos de análise da sociologia, da política, da psicologia e da economia, e ademais, aprender através de outras culturas. O “acesso” não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Sua estrutura pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica. (CAPPELLETTI, 1988, p. 12-13).

Dessa forma, a mediação de conflitos se conecta com o Direito, no momento em que se propõe a funcionar como mecanismo de solução de conflitos para superar obstáculos de acesso à justiça. No entanto, diferentemente do meio adjudicatório, utilizado de forma expressiva pelo Judiciário Brasileiro, que traz por meio de sentença proferida pelo juiz, soluções autoritárias e, de certa forma, generalizadas, a mediação de conflitos, principalmente por respeitar a autonomia das partes em conflito, bem como estimular a comunicação entre elas, tem a

capacidade de oferecer soluções mais adequadas e duradouras, vez que as partes se tornam protagonistas de suas próprias decisões e soluções para os seus conflitos. A independência e o empoderamento oferecido pelo processo de mediação possibilita que as partes se libertem da dependência, tida como necessária, do processo para a resolução de controvérsias. O sistema jurídico e o processo em si, continuarão tendo sua importância, mas não serão a única via para a resolução de conflitos e acesso à justiça.

De acordo com Kazuo Watanabe, no livro “Tribunal Multiportas”:

Sabemos, no entanto, por experiência própria, que há conflitos de interesses que, em razão de sua natureza peculiar e das particularidades das pessoas envolvidas, exigem soluções diferenciadas, muitas vezes bem diversas das que decorreriam da pura aplicação de uma norma jurídica aos fatos, da solução pelo critério do “certo ou errado”, “do tudo ou nada”, “do branco ou preto”, que é a dada pelo método da solução adjudicada pela autoridade estatal. Nos conflitos em que as partes estão em contato permanente, por exemplo, entre dois vizinhos, entre duas pessoas que pertencem a uma mesma associação ou empresa, entre marido e mulher, entre comerciante e seu fornecedor, e outros similares, é altamente desejável que a solução do conflito, na medida do possível, preserve a coexistência das pessoas envolvidas, com a continuidade das relações entre elas existentes. É semelhante solução muito dificilmente poderá ser alcançada por meio de sentença. Somente com os meios consensuais, como a mediação e a conciliação, em que a busca da solução se dá com a direta participação das próprias partes interessadas, que conhecem melhor do que ninguém suas peculiaridades, suas necessidades e suas possibilidades, poderá ser encontrada a solução mais adequada para esse tipo de conflitos de interesses. O princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, inscrito no inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal, não significa um mero acesso formal aos órgãos judiciários. Assegura ele um acesso qualificado à justiça que propicie ao jurisdicionado a obtenção de tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, enfim, um acesso a uma ordem jurídica justa.

Por fim, cabe ressaltar que a mediação de conflitos, vem ganhando cada vez mais espaço no Brasil. Através de pesquisa, da atuação das universidades, bem como de todas as instituições (públicas e privadas) que se dedicam a praticar, aprender e ensinar, tal procedimento vem se desenvolvendo, de modo a mostrar cada vez mais sua relevância social.

Desse modo, com o reconhecimento cada vez maior do potencial da mediação por parte do poder judiciário e o crescimento das câmaras privadas de mediação, hoje a mediação se divide em duas principais formas no Brasil: Judicial e Extrajudicial.

A Mediação Extrajudicial é aquela em que as partes buscam a mediação como forma de resolução de seus conflitos antes de iniciar um processo judicial. Ou seja, a mediação se inicia antes da existência de um processo judicial. A Mediação Extrajudicial pode ser realizada por mediadores autônomos contratados pelas partes, por câmaras privadas de mediação (centros

com profissionais especializados nas práticas autocompositivas) ou até mesmo pelos Tribunais, nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCS, uma unidade do poder judiciário especializada em atendimento ao público para a solução consensual de conflitos e orientação nas matérias relativas à cidadania. Mesmo que localizados dentro dos Tribunais de Justiça, os CEJUSCS podem realizar um atendimento extrajudicial, caso as partes procurem o atendimento antes de iniciar um processo judicial, de forma voluntária e não sejam encaminhadas pelo juiz de um processo que já esteja em andamento.

A Mediação Judicial diz respeito à mediação que se origina no bojo de um processo judicial. Nesse caso, o conflito das partes já está envolvido em um processo judicial e, por opção delas ou indicação do juiz, o conflito é encaminhado para ser resolvido no campo da mediação.

É nesse contexto que o presente trabalho se estabelece. Ressalta-se que a primeira sessão conjunta foi escolhida como objeto de pesquisa, pois é nesse momento que se costuma produzir inicialmente os tópicos que serão reconhecidos, organizados e conduzidos pelo mediador e pelas partes, ao longo da mediação e através da interação.

## CAPÍTULO 2

### A RELEVÂNCIA DA LINGUAGEM NA MEDIAÇÃO

Conforme observado, podemos entender a mediação como um procedimento autocompositivo dialógico que busca auxiliar na resolução de conflitos das partes envolvidas através, justamente, da comunicação. Nesse sentido, resta evidente a importância de se estudar e entender a linguagem como ferramenta necessária não apenas para a mediação em si, mas para praticamente todas as nossas atividades em sociedade.

Observando essa questão, o presente trabalho buscou realizar uma pesquisa interdisciplinar entre a Linguagem e o Direito, a fim de se obter um estudo de aprimoramento conjunto entre essas áreas do saber. Nesse capítulo, iremos adentrar um pouco no mundo da Linguagem e buscaremos entender como o conhecimento trazido por essa ciência pode ser extremamente útil para a prática da mediação e, conseqüentemente, do Direito.

#### **2.1 A fala como ação**

A habilidade de usar a linguagem há muito tempo já é considerada como uma das características que define o ser humano. Linguistas têm visto a linguagem como uma parte fundamental da cultura humana em sociedade. O interesse na linguagem é comumente voltado para entender as regras da linguagem, regras para elaborar e pronunciar palavras e frases. No entanto, esse enfoque pelo estudo da linguagem não inclui o estudo da interação, ou seja, o uso da linguagem para interagir em sociedade. O desenvolvimento da Análise da Conversa, conforme será melhor detalhado, nos permite explorar como as pessoas se comunicam através da linguagem. Nesse caso, o foco deixa de ser na construção da linguagem em si, mas em como as pessoas se utilizam da linguagem para estruturar e ordenar as suas ações para produzir uma interação coerente. Assim, partimos de um pressuposto da linguagem como um fenômeno pervasivo, através do qual nos valem para agir em sociedade, seja para solicitar algo, para contratar um serviço, para funções no trabalho, em um bar com os amigos, em casa com a família, em um processo judicial ou em uma mediação de conflitos. Para se aprofundar um pouco mais nesse tema, mostra-se importante trazer o conceito de Análise da Conversa, um aparato metodológico, mais recentemente denominado de Estudos de Fala em Interação, utilizado como base do presente trabalho.

## 2.2 A análise da conversa e a etnometodologia

Segundo Anna Ostermann:

A Análise da Conversa advém de uma vertente da Sociologia, a chamada etnometodologia, inaugurada na obra *Studies in Ethnomethodology*, que foi publicada na década de 1960 por Harold Garfinkel. A publicação contesta os então tradicionais métodos utilizados pela sociologia para investigar a organização da sociedade e provoca a mudança de um paradigma normativo para um paradigma interpretativo. (SILVA; ANDRADE; OSTERMANN, 2009, p. 2).

Uma das principais contribuições da etnometodologia reside no fato de podermos nos valer do olhar dos participantes para entender o que eles estão fazendo. As suas interações e o modo como eles tratam as suas ações e as ações dos outros são o foco de análise dos etnometodólogos [...] Dito de outro modo, se os métodos tradicionais da Sociologia trabalham com conceitos apriorísticos em relação a classes sociais, grupos étnicos, gêneros, poder, dentre outros, os etnometodólogos investigam como, nos eventos de fala-em-interação, as pessoas se organizam de forma a constituir essas identidades (e relações) de maneira que elas sejam relevantes socialmente em contextos situados. (SILVA; ANDRADE; OSTERMANN, 2009, pg. 2-3).

Dessa forma, no caso da mediação, a análise da conversa se mostra como uma ferramenta que possibilita a análise da ocorrência de determinado fenômeno a partir de como ele realmente ocorrem na prática. No presente trabalho, o interesse é observar como se dá a produção e o gerenciamento de tópicos durante a primeira sessão de uma mediação familiar judicial, mas a análise da conversa como aparato metodológico nos permite observar qualquer elemento presente na interação. Partimos do pressuposto de que agimos ao falar. Nossa fala produz ação e pode ser aprimorada caso seja devidamente observada e estudada e esse é um dos objetivos da análise da conversa.

A Análise da Conversa parte de um pressuposto metodológico interpretativo, ou seja, que busca analisar o objeto como ele de fato se manifesta na prática. No caso em questão, os manuais de mediação trazem ferramentas e ensinam técnicas das quais o mediador ou mediadora se valerá no momento de atuação, conforme aos poucos estamos visualizando. No entanto, os manuais realizam essa tarefa com base na teoria e em casos hipotéticos. No presente trabalho, buscamos beber na fonte do conhecimento da linguagem, por acreditar que a interdisciplinaridade é extremamente benéfica. O conhecimento dos estudos da Linguagem nos

dá ferramentas e nos ensina técnica de acordo com aquilo que realmente foi falado pelos mediadores e pelas partes, por aquilo que realmente ocorreu na prática. Neste trabalho tivemos como foco a formação e o gerenciamento de tópicos ao longo da 1ª sessão conjunta de uma mediação judicial.

Em paralelo, a etnometodologia (vertente da sociologia, conforme se pontuou acima, desenvolvida inicialmente nos Estados Unidos pelo autor Harold Garfinkel), busca analisar a vida em sociedade como ela de fato ocorre no dia-a-dia. Ou seja, a partir de uma micro sociologia, busca-se observar em casos concretos os comportamentos e interações entre os indivíduos, de modo qualitativo, a partir de como se atribui sentido para as infinitas ações que realizamos em sociedade. Trata-se de um paradigma interpretativo (diferente do paradigma normativo, atrelado a outros métodos). A etnometodologia busca entender e interpretar, a partir do prisma das partes envolvidas, os fenômenos construídos entre os indivíduos que compõe a sociedade e não normatizar as condutas, determinando como elas deveriam ou não ocorrer.

Conforme nos traz o autor Paulo Cortes Gago, referência na discussão desse tema no Brasil:

O vínculo expresso da AC com a Etnometodologia faz-se através de algumas posições-chaves. Uma delas é que a linguagem é constitutiva da vida social. [...]. Reconhece-se a primazia da conversa cotidiana na constituição do mundo social, pois vivemos em um mundo basicamente conversacional, em que a maioria dos negócios em sociedade realiza-se através da conversa, por exemplo, quando encontramos amigos, compramos um livro ou quando um médico realiza uma cirurgia. Por esta razão, a conversa assume a importância de *locus primário* da experiência social, sendo considerada o gênero básico de linguagem em uso nas relações humanas, do qual todos os outros gêneros derivam, conforme já afirmado anteriormente. [...] Ademais, a conversa cotidiana é a primeira forma de fala aprendida pela criança e é a única que não requer nenhum aprendizado do tipo formal para acontecer. (GAGO, p. 297-298).

Essa é a vertente adotada na presente pesquisa, pois busca-se, a partir das transcrições (no modelo Gail Jefferson), transpassar de forma íntegra e como de fato ocorreu, as interações ao longo da sessão de mediação. Ao analisarmos os dados, será possível perceber que existe a preocupação de manter, mesmo através da transcrição, o tempo de fala, a entonação, o volume de voz, entre outros elementos que trazem o mais próximo possível da interação que de fato ocorreu.

O sociólogo Harvey Sacks foi o primeiro a vislumbrar todas as possibilidades analíticas a partir da investigação de um evento tão mundano e corriqueiro: a conversa. Ao analisar trechos de gravações de pessoas que ligavam para um centro de apoio a suicidas em potencial, Sacks descreveu, juntamente com seu então colega Garfinkel,

os métodos que as pessoas comuns utilizam para realizar ações no mundo através da fala-em-interação. Os estudos de Harvey Sacks foram interrompidos por sua morte prematura, em 1975, mas suas aulas foram transformadas em uma obra chamada *Lectures in Conversation*, organizada por Gail Jefferson e com texto introdutório de Emanuel Schegloff, que funda os pilares da abordagem analítica conhecida como Análise da Conversa. (SILVA; ANDRADE; OSTERMANN, 2009, p. 3).

A Análise da Conversa pode ser entendida, portanto, como o aparato metodológico através do qual essa investigação é passível de ser realizada.

### **2.3 Aspectos da linguagem**

Conforme observado, a linguagem é fundamental para nos relacionarmos em sociedade e, no caso da mediação, é através dela que as partes chegam a respostas para os seus conflitos. Nesse sentido, é de suma importância que elas e principalmente o mediador, que estará na função de facilitar o diálogo, conheçam alguns aspectos da linguagem trazidos pela teoria, desenvolvida a partir de estudos muito relevantes e pertinentes.

Como processo de diálogo, a mediação de conflitos se utiliza de variadas ferramentas de comunicação a fim de permitir que os mediandos alcancem uma dinâmica comunicacional que favoreça sua relação. As ferramentas de comunicação são valiosas tanto para a construção da relação de confiança que permite que os mediandos se sintam seguros quanto ao processo e ao mediador – quanto para a efetiva melhoria do diálogo entre os mediandos, que é o foco do trabalho. As ferramentas são utilizadas durante todo o processo de mediação. (ROSENBLATT, 2014, p. 96).

Em um primeiro momento, é importante trazer o conceito da sequencialidade. Esse conceito é fundamental para entender a ideia da fala em interação. Isso porque, através dele surge a reflexão de que quando interagimos através da linguagem, o rumo do diálogo vai sendo traçado a partir daquilo que foi dito e assim sucessivamente. Isto é, quando uma pessoa fala, ela está levando em consideração o que foi dito anteriormente por outra pessoa. Intrínsecas a essa noção, estão as ideias de que: (a) os participantes estão sempre evidenciando uns para os outros a inteligibilidade da interação, (b) o que se diz a cada turno “tem uma configuração sequencial e não são elementos estanques que têm o mesmo valor e que realizam as mesmas ações onde quer que sejam produzidos” (LODER; SALIMEN; MÜLLER, 2008, p. 42) e (c) “os participantes alternam-se nos papéis de falante e ouvinte” (SILVA; ANDRADE; OSTERMANN, 2009, p. 6-7).

Os participantes de uma interação, costumam se orientar pela fala um do outro e essa orientação se dá de forma sequencial e ordenada. Assim, tudo o que é falado repercute efeito no turno de fala que está por vir e é a sequencialidade que dá sentido ao que é falado.

Nesse sentido, tocamos no tema dos pares adjacentes e turnos de fala. Os pares adjacentes seriam as colocações realizadas pelas partes em interação que ocorrem de forma pareada, por exemplo: um convite, uma saudação ou uma pergunta. Ao longo da interação, as partes constroem de forma conjunta o tema pelo qual a conversa irá se pautar, vez que tudo aquilo que é falado, pressupõe uma colocação que faça sentido do ponto de vista interacional, no turno que vier em sequência.

Segundo Ana Ostermann, 2009, “aquilo que é dito em um turno de fala por um participante antecipa e limita as ações a serem produzidas no turno de fala seguinte do interlocutor. Dessa sorte, quando um dos participantes faz um convite a outro participante, por exemplo, abrem-se (e limitam-se) como ações relevantes para o próximo turno o aceite ou a recusa ao convite. Obviamente, as ações de aceite ou de recusa podem assumir formas diversas. As pessoas podem aceitar o convite de pronto ou podem, por exemplo, fazer perguntas referentes ao convite que está sendo feito (hora, lugar, estilo de roupa, etc.) ou, ainda, tecer considerações antes de explicitamente aceitá-lo ou recusá-lo. Isto é, elas podem inserir mais turnos de fala entre a primeira e a segunda parte do par adjacente (i.e. o convite e o aceite ou a recusa, respectivamente). É impossível prever as formas que essas ações (aceitar ou recusar um convite) podem assumir. No entanto, ao analisarmos a primeira parte de um par adjacente, podemos prever, enquanto interlocutores, qual é “a” ação demandada por ele, independentemente dessa demanda ser atendida ou não”.

Nessa lógica, os turnos de fala se constroem no decorrer da interação. Seria a forma sistêmica por meio da qual os participantes de uma interação se organizam e se entendem de modo a possibilitar a manutenção de uma conversa. A partir dos estudos desenvolvidos por Sacks, Schegloff e Jefferson, em 1974, observou-se que 1) a troca de turnos ocorre; 2) apenas um falante tende a falar por vez, 3) os turnos são tomados com o mínimo de espaço ou sobreposição de fala possível e 4) um turno de fala pode variar em termos de forma, conteúdo e duração.

Tais conhecimentos se mostram muito benéficos à prática da mediação, vez que uma das funções do mediador é servir como termômetro do diálogo e auxiliar que as partes organizem seus turnos de fala de modo que elas possam falar e se ouvir de forma produtiva. Além disso, tendo consciência do funcionamento acerca da sequencialidade, dos pares adjacentes e dos turnos de fala, o mediador pode gerenciar suas perguntas com maior assertividade. Isso porque, ao longo da sessão, o mediador realiza constantemente perguntas para direcionar as partes a um determinado pensamento ou reflexão. Essa questão é trazida pelos manuais:

O equilíbrio entre estas habilidades de comunicação depende, é claro, do propósito e da estrutura da entrevista. Tanto nas entrevistas estruturadas quanto nas não-estruturadas, há uma grande variedade no modo como as perguntas são formuladas e no grau de controle do mediador (MOORE, 1998, p. 118).

A comunicação se posiciona, portanto, como ponto central em uma mediação. Segundo Fürst e Navarro:

É devido a falhas no processo comunicacional que os conflitos tendem a sofrer escaladas, agravando-se: do ruído na comunicação à atitude adversarial. Uma das tarefas do mediador é possibilitar a transformação, por meio do diálogo, da postura confrontativa em postura cooperativa. A mediação baseia-se na comunicação dialógica, emancipando os sujeitos em conflito, dotando-os de voz e vez, colocando-os como protagonistas de suas histórias e autores de escolhas. É por meio da comunicação que se dá o encontro entre as pessoas e se estabelecem as interações entre elas. A prática dialógica prevê respeito e igualdade de participação e acontece numa relação horizontal, em que é possível tratar as diferenças de uma forma colaborativa e transformar as relações (BIANCHI; FÜRST; NAVARRO, 2016, p. 166).

Mostra-se interessante, nos dedicar ao estudo da linguagem, bem como observar técnicas de comunicação para aprimorar a prática da mediação como um todo.

## **2.4 A comunicação não violenta e seus desdobramentos**

Nesse sentido, a comunicação não violenta, desenvolvida e trabalhada principalmente pelo Marshall Rosenberg, vem para dar apoio e ressignificar a estrutura de comunicação – falar e ouvir - padrão que utilizamos no dia-a-dia, de forma automática. Segundo este autor, a linguagem, bem como o uso das palavras apresentam um papel crucial na capacidade das pessoas se manterem compassivas.

Desde então, identifiquei uma abordagem específica da comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão floresça. Denomino essa abordagem Comunicação Não-Violenta, usando o termo ‘não-violência’ na mesma concepção que lhe atribuía

Gandhi – referindo-se ao nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração. Embora possamos não considerar ‘violenta’ a maneira de falarmos, nossas palavras não raro induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos (ROSENBERG, 2006, p. 21).

Esta técnica de comunicação desenvolvida por ele se baseia em habilidades de linguagem que nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros e fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. A comunicação não violenta, busca que o diálogo entre as pessoas se estabeleça de forma consciente, daquilo que se percebe, sente e deseja, através do seguinte processo:

Primeiramente, deve-se observar o que está acontecendo no momento. Devemos prestar atenção naquilo que a outra pessoa está fazendo ou dizendo e filtrar, o que é enriquecedor ou não para nossa vida. A ideia é conseguir assimilar essas informações sem fazer nenhum tipo de julgamento ou avaliação, apenas dizer o que nos agrada ou não. O segundo passo é expressar o nosso sentimento a respeito daquilo que está sendo trazido pela outra parte. Em seguida, devemos reconhecer as nossas necessidades relacionadas aos sentimentos que identificamos. Para no fim, tendo consciência desses três componentes possamos expressar de forma clara e honesta o nosso pedido. Um dos exemplos utilizados no livro é o de uma mãe falando com um filho: “Roberto, quando eu vejo duas bolas de meias sujas embaixo da mesinha e mais três perto da TV, fico irritada, porque preciso de mais ordem no espaço que usamos em comum. Você poderia colocar suas meias no seu quarto ou na lavadora?”

A técnica da Comunicação não violenta defende que à medida que mantivermos nossa atenção concentrada nessas áreas e ajudarmos os outros a fazerem o mesmo, estabeleceremos um fluxo de comunicação dos dois lados, até a compaixão se manifestar naturalmente: o que estou observando, o que estou sentindo, do que estou necessitando e o que estou pedindo. (ROSENBERG, Marshall, 2006, p. 26).

O livro utiliza a técnica da comunicação não violenta para diversas situações do dia-a-dia. No entanto, ao transportá-la para o contexto da mediação, é possível que haja muitos benefícios. O mediador que tem acesso a esse tipo de conhecimento pode conduzir as partes envolvidas no conflito com maior facilidade as auxiliando a expressarem seus sentimentos e necessidades de forma mais objetiva e menos carregada de raiva ou emoções negativas, naturalmente geradas pelo conflito.

Em sintonia com essa ideia, os autores William Ury, Roger Fisher e Bruce Patton, autores do livro “Como Chegar ao Sim”, buscam ao longo da obra distinguir as posições dos interesses. Segundo os autores, é comum pessoas se envolverem em uma negociação de posições. “Cada parte assume uma posição, argumenta e faz concessões para chegar a um acordo” (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 23).

Segundo eles, “assumir posições tem algumas finalidades úteis numa negociação: diz ao outro o que você quer, fornece uma âncora em uma situação de incerteza e pressão, e às vezes pode produzir um acordo aceitável. Mas esses objetivos podem ser alcançados de outras formas”.

(...) Negociar posições cria entraves ao acordo. Na negociação de posições, cada parte busca aumentar a chance de um acordo favorável para si iniciando a conversa com uma posição extrema, atendo-se a ela, enganando a outra parte quanto às suas verdadeiras opiniões e fazendo pequenas concessões apenas para manter a negociação em andamento. Cada um desses fatores interfere na possibilidade de se chegar a um acordo prontamente. (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 24-25).

O que os autores sugerem como adequado é, primeiramente, separar as pessoas dos problemas. Eles ressaltam o fato de que devemos sempre ter em mente que a outra parte é um ser humano que possui emoções, valores, origens e pontos de vista diferentes, assim como nós mesmos. Assim, é fundamental se colocar no lugar do outro. Pode parecer algo básico, mas que realmente faz diferença se realmente for colocado em prática. Os autores defendem que:

O conflito não está na realidade objetiva, mas na cabeça das pessoas. A verdade é apenas mais um argumento – talvez bom, talvez não – para lidar com as diferenças. A diferença existe porque está na cabeça das pessoas. Os fatos, mesmo que comprovados, podem não ajudar em nada na resolução do problema (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 45).

Nesse aspecto, a mediação de conflitos, como método de resolução de conflitos pode representar uma solução muito mais adequada e satisfatória, vez que é capaz de tocar os pontos objetivos e subjetivos do conflito. Cabe trazer nesse ponto, a título de comparação, algumas diferenças entre a mediação e o processo judicial ressaltadas pelo manual de mediação da Defensoria Pública:

- 1) O juiz é um terceiro a quem é adjudicada a solução da controvérsia (solução heterocompositiva); o mediador é um facilitador do diálogo das partes, que serão autoras da solução do conflito (solução autocompositiva).

- 2) O processo judicial visa à adjudicação dos recursos disputados (um perde, o outro ganha), gerando um contexto adversarial; na mediação, busca-se ampliar os recursos, gerando um ambiente colaborativo a fim de que sejam construídas soluções de benefício mútuo (todos ganham).
- 3) O processo judicial tem foco no passado, utilizando-se de provas para buscar a verdade e atribuir culpa. Já na mediação, os mediandos são convidados a olhar para o futuro e a construir conjuntamente as soluções que entendam convenientes para o conflito. Não há preocupação com a produção de provas ou com a busca da verdade, uma, porque o mediador entende que todos os pontos de vista são legítimos, e duas, porque o mediador não toma decisões.
- 4) Quanto à abrangência, o processo judicial é delimitado pelo pedido formulado na petição inicial, o que faz com que novas questões que surjam no curso da interação entre as partes gerem novas demandas judiciais. A mediação, por sua vez, permite que sejam tratadas todas as questões que os mediandos entendam necessárias e, por abordar inclusive as de caráter relacional, previne novas demandas.
- 5) O juiz julga com base nas leis; na mediação, os mediandos utilizam os critérios que eles próprios entendem como válidos, funcionando a lei apenas como margem para análise da legalidade das soluções.
- 6) Enquanto o processo judicial é marcado pela formalidade, a mediação é um procedimento informal e flexível, pautado pela oralidade e adaptável às necessidades dos mediando (ROSENBLATT, 2014, p. 65-66).

Por mais que seja útil saber a realidade objetiva, no fim das contas o que constitui o problema numa negociação e abre o caminho para a solução é a forma como cada lado percebe essa realidade [...] As pessoas tendem a ver o que querem. A partir de um conjunto de informações detalhadas, costumam escolher e se concentrar nos fatos que confirmam suas percepções e a desconsiderar ou desvirtuar os que as questionam. Quando isso acontece numa negociação, cada parte vê apenas os méritos de seu argumento e as falhas do outro. (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 45-46).

Depois de entender a questão das posições, da percepção e separar as pessoas dos problemas, é preciso se concentrar nos interesses.

Os interesses definem o problema. O problema básico de uma negociação não está em posições conflitantes, mas no conflito entre necessidades, desejos, preocupações e medos de cada lado. [...] Esses desejos e preocupações são interesses. Os interesses motivam as pessoas; são os motores silenciosos por trás do burburinho das posições. Sua posição é algo que você decidiu. Seus interesses são o que levou à decisão (FISHER, Roger, 2018, p. 64).

Segundo os autores, conciliar interesses em vez de posições funciona por duas razões: 1) cada interesse geralmente pode ser satisfeito por várias posições. Muitas vezes, as pessoas simplesmente adotam a posição mais óbvia. Quando você olha para os interesses por trás de posições opostas, muitas vezes encontra uma posição alternativa que atenda não só aos seus interesses, mas aos da outra parte e 2) por trás de posições opostas, há muito mais interesses em comum do que conflitantes. O exemplo clássico utilizado para demonstrar essas questões é o exemplo que cria a situação hipotética de dois irmãos brigando por uma laranja: Dois irmãos estão brigando por uma laranja. A mãe observa o conflito e decide atuar. Ela pode pegar a laranja e dividir ao meio e dar uma metade para cada filho (essa solução se assemelharia a uma sentença proferida em um processo judicial. Um terceiro imparcial, que seria a figura do juiz, analisa os fatos e aplica uma decisão autoritária e aparentemente justa para resolver o conflito). Ou então, essa mãe poderia perguntar para cada um dos filhos o motivo pelo qual eles gostariam de ter a laranja. Possivelmente, um deles responderia que gostaria de ter a laranja para extrair a polpa e fazer um suco enquanto o outro poderia responder que gostaria de ter a laranja para extrair a casca e fazer um bolo. Nesse caso, a mãe poderia descascar a laranja e satisfazer totalmente o filho que queria a casca e a dar a polpa que sobrou para o filho que queria fazer o suco. Estamos falando de uma solução realmente adequada para esse conflito. Querer a laranja é a posição. Fazer um bolo ou um suco é o interesse. A partir desse exemplo podemos perceber que por mais que as posições fossem conflitantes, os interesses eram compatíveis.

Por fim, assim como Marshall Rosenberg, os autores Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton, reconhecem a importância da comunicação adequada para uma boa negociação. “Sem comunicação não há negociação. A negociação é um processo de comunicação de mão dupla que visa chegar a uma decisão conjunta” (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 56). Segundo os autores, existem três grandes problemas na comunicação. O Primeiro deles é quando as partes não estão falando uma com as outras, pelo menos não de forma razoável. Isso ocorre frequentemente em conflitos familiares. O segundo, diz respeito à escuta. Mesmo quando uma mensagem é passada de forma clara e direta, a outra parte pode não estar ouvindo ou não estar prestando atenção (as vezes pensando em qual será seu próximo argumento, ou apenas ansioso para obter o seu turno de fala, ao invés de escutar a fala do outro). O terceiro problema é o mal-

entendido. Tanto Marshall Rosenberg na “comunicação não violenta”, quanto os autores de “Como chegar ao sim”, defendem fortemente a escuta ativa. Todos trazem a importância de ouvir com atenção o que a outra parte traz em sua fala, mesmo no contexto de estresse do conflito.

A escuta ativa permite que você compreenda as percepções da outra parte, sinta suas emoções e ouça de verdade o que está sendo falado. [...] As técnicas padrão da boa escuta são: prestar muita atenção no que é dito, pedir à outra parte que especifique com cuidado e clareza exatamente o que quer dizer e solicitar que as ideias sejam repetidas caso haja ambiguidade ou incerteza. Enquanto escuta, não se preocupe com a resposta que dará em seguida, mas procure entender como seu interlocutor se vê. Absorva as percepções, necessidades e limitações dele. (FISHER; URY; PATTON, 2018, p. 58).

Na prática de uma mediação, muito provavelmente as partes envolvidas no conflito não vão conhecer as diversas técnicas e informações acerca da linguagem e da comunicação trazidas aqui e é exatamente nesse sentido que poderá atuar o mediador para introduzir os conhecimentos, de modo a conduzir as partes para que elas possam interagir entre si de uma forma mais adequada e, conseqüentemente, emponderá-las de carregar essas técnicas para suas vidas e aplica-las em futuros conflitos.

É importante ressaltar que o papel do mediador não é apresentar uma solução pronta para as partes. Se assim fosse, estaria cumprindo, de certa forma, o mesmo papel de um juiz. O papel do mediador é auxiliar que as partes consigam de forma autônoma e colaborativa chegar a conclusões que sejam as melhores possíveis para elas próprias. Nesse aspecto, cabe trazer o que Juan Carlos Vezzulla ressaltava em suas aulas: Para ele, a mediação deve ser voltada para as pessoas e seus relacionamentos e não para o conflito. Dessa forma, somos convidados a ter um olhar muito mais voltado para as pessoas e a relação entre elas do que para o conflito – algo pequeno se comparado com uma relação, muito mais complexa e grandiosa. O trabalho do mediador nesse sentido deve ser direcionado para as pessoas, para o relacionamento das pessoas e para um projeto futuro responsável, construído por elas. Para isso é preciso emancipar e co-responsabilizar as partes. Nesse sentido, o mediador deve constantemente trabalhar pela emancipação das partes, fazer com que elas se sintam de fato protagonistas do procedimento e, principalmente, de suas próprias vidas e seus projetos/planos futuros, sentindo-se, conseqüentemente, responsáveis por isso. A lógica do sistema jurídico conservador, por outro lado, faz com que as pessoas se tornem dependentes dele, acreditando que o processo e a decisão de um juiz é a única maneira possível de se alcançar uma solução.

Além disso, Juan Carlos Vezzulla, trabalha a ideia da posição de não saber do mediador. Diferente de qualquer outro profissional, como um engenheiro, um advogado, ou até mesmo um juiz, que por ofício tem que apresentar respostas para os problemas que chegam até eles, o mediador atua de forma diferente. O mediador não sabe sobre a vida e as particularidades das partes e ao assumir essa posição, ele se interessa por saber. Para isso, pergunta sobre a relação, pergunta sobre a história, sobre o conflito e sobre os detalhes, de modo que as partes, ao relatarem para o mediador sobre as suas questões, automaticamente passam a ouvir a elas próprias de uma forma diferente. Para explicar algo para alguém é preciso entender sobre aquilo que se quer explicar. As pessoas quando estão envolvidas em conflitos e tomadas pelas emoções, tem dificuldade de soltar suas posições, de se colocar no lugar do outro, de buscar seus interesses e de se comunicar – falar e escutar – de uma forma adequada. O mediador pode auxiliá-las nesse processo, simplesmente ao assumir uma posição de não saber e exercitar sua própria escuta ativa.

## **2.5 A questão dos tópicos**

Conforme observado, a linguagem é de suma relevância para a boa prática da mediação e, conseqüentemente, para o direito. No entanto, existem inúmeros aspectos passíveis de serem estudados e pesquisados no que diz respeito à linguagem e fenômenos ligados à comunicação. O presente trabalho, tem por objeto, especificamente a forma pela qual os tópicos surgem em uma sessão de mediação e como eles são gerenciados na prática. Nesse sentido, é fundamental trabalhar a questão dos tópicos trazendo, principalmente, autores da linguística para tanto.

Quando falamos sobre tópicos, pensamos inicialmente naquilo que se fala, no conteúdo do que se fala. No entanto, os analistas da conversa têm se afastado de buscar uma definição exata e estabelecida de “tópico”, no que diz respeito ao conteúdo (o que é tópico?). Ao invés disso, eles têm focado na questão tópica como algo procedimental, que as partes em interação alcançam através de práticas ordenadas.

Ou seja, para um analista da conversa, o tópico principal não tem apenas a ver com o conteúdo que se fala e sim em como esse conteúdo da conversa é organizado. Se examinarmos uma conversa, veremos que qualquer tentativa de categorizar o assunto seria arbitrária e infinita. Observa-se, portanto, os procedimentos utilizados pelas partes para organizar suas falas, os quais resultam em diferentes padrões de desenvolvimento tópico.

No caso da mediação de conflitos, objeto do presente estudo, essa questão torna-se muito relevante. Partindo do pressuposto de mediação como método autocompositivo através da interação, mostra-se fundamental o sujeito que está no papel de facilitar o diálogo, entender e observar como ocorre o procedimento utilizado pelas partes, para trazer, desenvolver, mudar e finalizar os tópicos que serão discutidos ao longo das sessões. A partir dessa noção, o mediador ou mediadora, terá mais assertividade e eficiência para desempenhar sua função de organizar e facilitar o diálogo entre as partes envolvidas no conflito.

Nesse sentido, Shergloff (1990) questiona como as ações são implementadas através de sucessivos turnos, formando coerência com as ações dos turnos anteriores? E qual é a natureza dessa coerência?

Segundo o autor, a fala em interação não ocorre em turnos únicos e separados e sim em grupos de turnos que parecem ter coerência entre si. É possível visualizar essa coerência de duas formas: a “topicalidade”, que seriam grupos de turnos criados a partir de uma linha de pensamento tópico (noção relacionada ao conteúdo) e a “sequencialidade”, que seriam grupos de turnos criados a partir de uma organização de sequências de turnos ou curso de ações (noção relacionada à estrutura).

Embora ambos os conceitos caminhem juntos (a conversa que segue por um tópico cria um curso de ação único), as vezes é possível falar de tópicos diferentes, mantendo a mesma coerência sequencial. A sequencialidade ao longo da interação pode dar sentido à tópicos desconectados.

Como Sacks (1995) bem observa, os participantes não costumam dizer tudo o que querem na primeira chance que têm. Na verdade, eles posicionam suas observações metodicamente, de modo que elas apareçam naturalmente no curso da conversa. Incumbe aos analistas da conversa se debruçar sobre quais são esses métodos utilizados pelos participantes para atingir essa “naturalidade”.

Dessa forma, é possível observar que existem diversas maneiras pelas quais os participantes de uma interação trabalham para desenvolver ou mudar o foco de um tópico, fechar um tópico ou iniciar um novo tópico.

Elizabeth Couper-Kuhlen e Margret Selting (2018) identificam que um tópico pode ser gerado a partir de diferentes estruturas. A “obtenção inicial de um tópico” (BUTTON & CASEY, 1984), é o primeiro turno de uma sequência em que os participantes de uma interação solicitam, propõe e concordam com novos tópicos para a discussão. Ao longo da interação, os participantes, através dos seus turnos de fala, vão definindo sobre qual tópico irão falar.

A partir de um enunciado, um participante pode convidar o outro a gerar um tópico de forma livre (quando faz uma pergunta aberta, ex: como é a relação de vocês?); ele pode solicitar que o outro participante fale sobre algum tópico específico (ex: como está a relação com o seu filho nos finais de semana?); ou ele mesmo pode iniciar um novo tópico (ex: “O valor que ele paga de alimentos para o meu filho não é suficiente”). Além disso, é possível gerar um novo tópico de uma outra forma, que Shegloff (2007) denomina de “oferta tópica”. A oferta tópica surge quando um participante traz um tópico, deixando a critério do interlocutor a forma pela qual esse tópico será (ou não) desenvolvido. Muitas vezes esse tipo de formação tópica ocorre quando o interlocutor é uma autoridade. Existem alguns elementos linguísticos específicos associados à oferta tópica. Geralmente são perguntas declarativas. O que permite que o interlocutor tome o caminho que quiser.

No que diz respeito a questão da sequencialidade, Elizabeth Couper-Kuhlen e Margret Selting (2018), trazem a sequencialidade como sucessões coerentes, ordenadas e significativas de turnos de fala. Ela costuma ser organizada com base nos pares adjacentes (aqueles que, conforme vimos, une as ações como um todo).

Nesse sentido, o desenvolvimento ou a continuação de um tópico se dá quando os participantes formulam declarações para mostrar sua conexão com o tópico anterior, de modo a criar continuação tópica. O que Garcia (2013) chama de “continuação tópica” ocorre quando uma série de declarações ocorre, tornando a coerência evidente. Sacks (1995) já apontava a ocorrência desse método com o conceito de “estruturas de amarração”: técnicas de linguagem que adicionam menções ao que já foi falado anteriormente. Assim, novos tópicos que sejam introduzidos, estarão amarrados ao que já foi falado antes, de modo a organizar a conversa, bem como reforçar que as partes estão realizando um entendimento mútuo acerca do que está sendo dito.

Conforme observado, a “continuação tópica” não diz respeito apenas àquilo que se fala, pois diferentes temas podem ser falados sem, necessariamente, sair da mesma linha da interação. Angela Garcia (2013, p. 120-121), destaca algumas técnicas utilizadas para manter a continuação tópica:

**Perguntas e Respostas:** criam continuação tópica pois o primeiro par (pergunta) cria uma expectativa de resposta que se adequa ao tema do que foi perguntado. No caso da mediação, o mediador pode utilizar essa ferramenta (pergunta-resposta) para controlar o tópico e eleger informações que irão desenvolver determinado tópico, por exemplo.

**Pronomes e outras expressões:** existem alguns elementos linguísticos que fazem referência a algum tema que tenha sido falado para criar continuidade da fala sobre determinado tópico. Como por exemplo: “isso”, “aquilo”, “ele”, “ela”, entre outros.

**Formato de amarração:** a continuidade também pode ser estabelecida através do formato de amarração. Isso é, repetir uma parte (ou tudo) do que foi falado anteriormente, com o objetivo de responder essa mesma colocação. Assim, uma parte pode criar continuação com outra, repetindo em parte o que foi dito.

Além disso, também pode ocorrer ao longo da interação a mudança ou o fechamento de um tópico. A mudança de tópico é um ponto da interação onde a transição para um novo tópico é construída, geralmente quando o tópico anterior é abandonado ou fechado. O fechamento de um determinado tópico pode ser realizado através de várias técnicas (GARCIA, 2013, p. 122).

Schegloff e Sacks (1995), descrevem uma técnica para criação de espaço em uma conversa para a introdução de um novo tópico: Para os autores, existe o que eles denominam de “pré-fechamento” ou “possível pré-fechamento”. Segundo eles, as expressões (“bom”, “certo”, “então”, etc.) utilizadas no início de um enunciado e com a entonação decrescente, costumam demarcar o fechamento de um tópico que estava sendo discutido para criar espaço para um novo, sem necessariamente produzir uma expressão topicamente coerente ou definir um novo tópico. Após esse possível pré-fechamento, cria-se espaço para um novo tópico se iniciar.

Maynard (1980, p. 263-264) descreve que a mudança de tópico se dá a partir desse tipo de enunciado, pois ele não está diretamente relacionado com o aquilo que estava sendo falado em um primeiro momento e, nesse sentido, passa a utilizar novas referências. Desse modo, passa-se a desenvolver uma série de enunciados em uma linha de conversa diferente.

É importante perceber, ainda, que existe uma diferença entre a “**mudança tópica**”, quando o tópico é mudado, mantendo uma ligação com o tópico anterior e a “**substituição tópica**”, quando o tópico é mudado de forma disjuntiva (COUPER-KUHLEN & SELTING, 2018, p. 321).

Assim, é possível observar que a mudança de um tópico pode se dar de forma gradativa ou disjuntiva. Na mudança gradativa, as partes vão encaixando aquilo que gostariam de falar com o que já foi falado, sem trazer ao primeiro tópico um final nítido, analisável, como se fosse uma eterna costura. Esse movimento se refere ao que Schegloff e Sacks denominam “sombreamento tópico”. As mudanças tópicas ocorridas dessa maneira são consideradas mudanças ou transições pouco-a-pouco. (MAYNARD, 1980).

Por outro lado, os tópicos que surgem sem ligação com tópicos anteriores são chamados de mudança tópica disjuntiva (MAYNARD, 1980). Alguns exemplos podem ser dados de mudanças de tópico que costumam ocorrer de forma disjuntiva, entre eles, o momento logo após a abertura da interação, quando haverá a apresentação/saudação e logo após será dado início ao primeiro tópico.

Por fim, existem elementos e técnicas utilizadas para indicar o fechamento de um tópico. As figuras de linguagem, por exemplo, são utilizadas muitas vezes como elementos linguísticos para resumir uma ideia que estava sendo discutida e fechar um tópico Elizabeth Couper-Kuhlen e Margret Selting (2018). Diferente das Figuras de Linguagem, que fazem menção a algo específico que foi anteriormente dito, as expressões “Ok” e “Certo ou tudo bem”, por exemplo, funcionam como elemento de fechamento tópico, de forma genérica. Além disso, esses termos oferecem que o próximo falante inicie um novo tópico ou reforce o fechamento com um termo semelhante, gerando assim o que Schegloff e Sacks denominam um “fechamento colaborativo”.

Torna-se evidente, portanto, que a cada turno de fala são introduzidos novos elementos e futuros turnos podem trazer novas perspectivas, sucessivamente. Ou seja, a partir de cada

elemento da fala é possível desenvolver diversos tópicos. Seja seguindo uma conversa tópica, mudando de tópico pouco-a-pouco ou iniciando um tópico de forma disjuntiva, o manejo tópico sempre irá se tratar de um fenômeno interativo e colaborativo. Não se pode fazer sozinho (COUPER-KUHLEN & SELTING, 2018).

## **2.6 Tópicos na mediação**

Uma mediação, em geral se estrutura da seguinte forma: as partes em conflito chegam ao mediador que pode ou não realizar entrevistas individuais com cada uma delas. (Em geral recomenda-se que essa entrevista seja realizada, pois é nesse momento que o mediador poderá ter o primeiro contato com as partes de forma individualizada e se inteirar do conflito a partir da perspectiva de cada uma delas). Nas entrevistas, o mediador pode já ter uma ideia acerca da dinâmica do conflito e dos principais pontos de desacordo, mas é na próxima fase que, de fato, serão definidos os tópicos a serem discutidos ao longo da mediação.

Estas entrevistas podem ser conduzidas antes ou durante as reuniões conjuntas. Alguns mediadores preferem realizar uma entrevista preliminar para coleta de dados com cada indivíduo ou parte antes de uma reunião conjunta. Isto proporciona ao entrevistador as informações necessárias para compreender algo sobre as pessoas, questões e dinâmica do conflito antes de interagirem em uma sessão conjunta. As entrevistas preliminares, em geral, proporcionam ao mediador mais informações sobre a disputa do que é conhecido por qualquer uma das partes. Este conhecimento lhe permite identificar informações que necessitam ser trocadas para esclarecer mal-entendidos e preencher lacunas. (MOORE, 1998, p. 109).

Cabe ressaltar que, embora comecem a surgir tópicos nas entrevistas individuais, os tópicos que realmente serão discutidos ao longo da mediação surgem na próxima fase.

Após as entrevistas individuais, a próxima fase da mediação é a 1ª sessão conjunta. Nessa etapa, todas as partes estarão reunidas com o mediador. O presente trabalho, conforme já exposto, tem como campo de análise, justamente, essa 1ª sessão conjunta de uma mediação familiar judicial, que ocorreu no ano de 2008. A escolha se deu, pois é nessa fase que se define, conjuntamente, os tópicos do conflito que serão discutidos ao longo das sessões.

Embora nas entrevistas individuais o mediador possa formar uma ideia daquilo que será discutido, por respeito à autonomia das partes, elas quem trazem os tópicos que serão debatidos ao longo das sessões. O mediador não pode definir os tópicos por conta própria. O mediador

deve se utilizar das técnicas e ferramentas da linguagem e da própria mediação para conduzir as partes a enxergarem por si mesmas aquilo que gostariam de discutir ao longo das sessões.

Assim, os manuais de mediação recomendam que o mediador identifique os tópicos trazidos pelas partes e os organize de forma clara para que possam ser debatidos de forma ordenada e objetiva, ao longo da mediação, conforme veremos mais adiante.

Em não havendo um acordo que atenda aquele conflito específico já na primeira sessão conjunta e caso as partes queiram continuar a mediação, poderão ser marcadas novas sessões, até que todos os tópicos estabelecidos sejam resolvidos. O resultado final em formato de acordo, pode ou não ocorrer. Mais importante do que o acordo em si, é - ao longo da mediação - as partes terem aprendido formas mais adequadas de se comunicar, melhorar seus relacionamentos e aprimorar sua autonomia de resolver por conta própria seus conflitos futuros.

De qualquer modo, é, portanto, na primeira sessão conjunta em que os tópicos que serão discutidos ao longo da mediação surgem:

Na maioria dos casos, os mediadores devem dar às partes uma oportunidade para fazer suas próprias declarações de abertura – expor no início da negociação, em que as partes apresentam o problema ou a história do conflito, identificam as necessidades que devem ser satisfeitas para que haja um acordo satisfatório e, ocasionalmente, expressam fortes emoções. As declarações de abertura podem ser a primeira oportunidade para o mediador observar os disputantes interagindo face a face. Os mediadores aprendem muito sobre as partes, as questões, os interesses, as posições, as opções e o estilo do conflito praticando a observação neste estágio (MOORE, 1998, p. 142).

Cabe ressaltar que cada mediador atuará de uma forma particular, tendo como base os princípios norteadores e os pressupostos metodológicos, trazidos pelas Escolas de Mediação.

Christopher Moore, compartilha em seu livro “O processo de Mediação”, um pouco de sua própria experiência como mediador e fala sobre as aberturas que ocorrem na primeira sessão conjunta. Segundo o autor:

As partes em disputa começam com suas próprias declarações de abertura. Estas declarações se destinam a delinear seus interesses fundamentais, estabelecer um procedimento de barganha e edificar um rapport com o outro lado. Os disputantes entram nas negociações com vários níveis de informação sobre as questões e as soluções da sua preferência e da preferência das outras partes. Em algumas disputas, as questões e as possibilidades de resultado podem ser muito claras, e os negociadores terão de passar pouco tempo explorando detalhes de questões contestadas. Em outros conflitos, as partes podem carecer de informações sobre várias dimensões. [...] as

partes usam as declarações de abertura para apresentar e testar seus pontos de vista e suas suposições no início das negociações. (MOORE, 1998, p. 179).

O autor acrescenta ainda que o mediador deve estar ciente de que existem variadas formas da mediação iniciar e destaca 3 principais formas, que teriam como base:

- 1) As questões fundamentais do conflito: Segundo o autor, esse é o tipo de abertura mais comum, mas não necessariamente a mais eficaz. Nesse tipo de abertura, as partes focam diretamente na história do problema, as razões para se buscar a mudança, as questões e, possivelmente as posições e os interesses.
- 2) O procedimento de negociação: Nesse tipo de abertura, será focado inicialmente os aspectos procedimentais da mediação, como o tempo de fala de cada parte, a organização dos turnos, a organização do que será discutido, etc.
- 3) As posturas destinadas a melhorar as condições psicológicas das partes: Sendo o tipo menos comum, a abertura voltada para melhorar as condições das partes, foca inicialmente no relacionamento entre elas. Ou seja, visa melhorar o relacionamento entre as partes antes de se iniciar qualquer discussão acerca do conflito.

Em geral, é no início da sessão conjunta que os primeiros tópicos começam a surgir. Nesse sentido, cabe principalmente ao mediador identificar as questões estruturais do conflito que envolve as partes, para que se possa organizá-las e debata-las. Muitas vezes as pessoas se envolvem em conflitos, mas não conseguem - por conta própria - identificar de forma clara as suas causas. Assim, ao que nos trazem os manuais, o mediador deve atuar de forma a auxiliar as partes a desenvolver a chamada “Agenda de Mediação”. Para isso, os tópicos – que na maioria das vezes são trazidos de forma desordenada no meio das narrativas das partes – devem ser divididos e separados para serem posteriormente debatidos. É nesse momento que se enquadra o presente trabalho, vez que se dedica a observar, através da análise da conversa e das transcrições, como isso ocorre em uma mediação real e o que de fato é feito.

Moore também traz em seu manual que o conteúdo das negociações varia, consideravelmente, em termos do grau de especificidade ou da definição conceitual dos tópicos em discussão.

O grau de especificidade dos tópicos ou questões que as partes querem discutir varia, é claro, de disputa para disputa. Alguns conflitos começam com um desacordo sobre um determinado ponto e depois passam da questão específica para um nível mais geral da disputa, enquanto que outros começam com tópicos muito gerais de desacordo e, pouco a pouco, tornam-se mais específicos”. (MOORE, 1998, p. 189).

O autor ressalta também que as questões podem ser classificadas como consensuais (baseadas nos interesses) ou divergentes (baseadas nos valores). Os conflitos baseados nos interesses são aqueles de natureza competitiva, vez que as partes competem pelo mesmo conjunto de bens ou benefícios. Como há inúmeros tipos de interesses, esse tipo de questão costuma ser “mais facilmente resolvida”.

Por outro lado, os conflitos divergentes são baseados em valores. Isso significa que as questões por trás desse tipo de conflito giram entorno de aspectos subjetivos como culpa, valores, crenças, etc. Esse tipo de disputa costuma ser muito mais difícil de se resolver e o trabalho do mediador torna-se mais delicado.

As partes são com frequência vagas no início das negociações sobre as especificidades das questões em disputa. Somente através de um processo de discussão e instrução mútua, as partes podem conjuntamente definir e tornar explícitas as questões concretas que precisam ser resolvidas. (MOORE, 1998, p. 195).

Nesse aspecto, o mediador, conforme comentado, assume a função de estabelecer uma agenda com base nos tópicos trazidos pelas partes. A agenda da mediação deve ser desenvolvida e aprovada pelas partes em conjunto. Uma vez identificadas as questões, elas devem ser colocadas em ordem para discussão. É de suma importância que o mediador consiga absorver os tópicos que devem ser debatidos para uma possível resolução do conflito.

## **CAPÍTULO 3**

### **ANALISANDO OS DADOS**

Neste capítulo iremos analisar os dados a fim de se obter uma comparação, interdisciplinar, entre a teoria e a prática. A metodologia proposta no presente trabalho, propicia aos mediadores uma ferramenta analítica de estudo e aprimoramento que pode ser aplicada para qualquer técnica utilizada ao longo da mediação. No caso em questão, escolhemos como foco de pesquisa justamente a forma pela qual os tópicos surgem e como a mediadora desse caso concreto os gerencia, fazendo uma relação com o que nos trazem os manuais de mediação. O objetivo não é julgar a atuação da mediadora e sim oferecer uma oportunidade de estudo para ela própria, bem como outros mediadores, alunos ou docentes. Deve-se lembrar que se trata de uma mediação judicial ocorrida no ano de 2008, no interior do estado do Rio de Janeiro em que uma mediadora (Helena) realiza a mediação de um casal divorciado (Luan e Arminda) que briga pela guarda dos filhos. De lá para cá a mediação como procedimento vem sendo constantemente aprimorada. Além disso, conforme já informado, as transcrições tem como base o modelo Jefferson (em que se busca reproduzir o tempo de fala, o volume da voz, o ritmo de fala, etc.) e os dados que serão apresentados foram aprovados pelo comitê de Ética em Pesquisa da UFRJ. Todos os nomes são fictícios de modo que a identidade das partes, bem como a confidencialidade da mediação, seja assegurada.

Dessa forma, foram selecionados alguns excertos (trechos da transcrição) que possibilitam realizar uma análise acerca daquilo que foi desenvolvido teoricamente ao longo deste trabalho em relação ao que ocorreu na prática neste caso, tendo como foco principal a formação dos tópicos.

O primeiro excerto ocorreu em 1 minuto e 37 segundos da mediação:

**Tabela 1** - Excerto nº 1

01:37	01	Helena	>e seu luan até tava comentand:o.< (0.5) que o relacionamento hoje anda: (.) um pouco melho::r,
	02		
	03		(0.5)
	04	Helena	°né, que ele vem-° fala::do melhor com a senho:ra,
	05		(1.0)
01:47	06	Arminda	a gente <u>qu</u> ase não se fala. °>ain:da,°
	07		(1.5)
	08	Arminda	°°°muito difícil a gente: conversar.°°°
	09		(0.2)
01:53	10	Helena	mas nem, (.) <u>estritamente</u> a respeito das criança:s,
	11		
	12		(2.0)
	13	Arminda	<u>nem</u> isso.
	14		(0.5)
01:59	15	Arminda	°muito difícil.° = igual↑ (.) teve um dia <u>desse</u> que ele me ligou: (.) lá pra <u>fábrica</u> ,
	16		
	17		(1.2)
	18	Arminda	e::: pergunta:ndo >o que: que eu fui fazer no
	19		colégio do meu filho,=onde que ele tá estudando
	20		agora,=em amaro loures.<
	21		(2.5)
02:11	22	Arminda	<áí eu falei, “mas não foi eu que fui: (.) no
	23		Colégio”.=que eu não tinha ido no colégio.
	24		(0.8)
	25	Arminda	áí ele↑ (0.8) falo::u.
	26		(0.2)
02:18	27	Arminda	áí <u>depois</u> ligou pra pedir desculpa. que não era eu

	28			realmente, >que tinha ido lá:<
	29			(2.2)
	30		Arminda	>então eu achei uma grosseria o que ele fez, porque
	31			ele tinha< que ter pergunta:do:, primeiro, né,=se
	32			foi eu,=mas eu falei que nã::o:, ele↑ “>↑ <u>QUE:: NÃO</u>
	33			<u>FOI O QUE::, FOI TU MERMO</u> ↓<”

Fonte: Dados obtidos de pesquisa realizada pelo grupo de pós graduação (Interação em Contextos Institucionais – ICI) da faculdade de Letras.

A partir desse excerto já é possível visualizar algumas questões que nos trazem os manuais. Por exemplo, observa-se que a mediadora inicia a sua fala com uma possível aproximação das partes. Nas linhas 01 e 02, ela traz que o seu luan estava comentando que o relacionamento anda um pouco melhor. Tendo como base o que consta no manual de mediação de Christopher Moore, conforme vimos, pode-se dizer que, pelo fato da mediadora ter optado por iniciar a mediação dessa forma, ela adota uma postura voltada a melhorar as condições psicológicas das partes, vez que visa melhorar o relacionamento entre as partes antes de se iniciar qualquer discussão acerca do conflito.

No entanto, a partir da colocação da Arminda nas linhas 06 e 08, que toma o turno de fala para si, resta evidenciado que existe uma questão relacionada à comunicação entre as partes, que pode ser o primeiro tópico do conflito. Nesse aspecto, é importante trazer a noção de tópicos ocultos, suscitada por Christopher Moore. Isso porque o presente caso trata-se de uma mediação judicial, cujo o tópico principal do processo era a guarda dos filhos. Veja que em um processo judicial a questão da comunicação entre as partes nunca seria trazida como um tópico do conflito. No entanto, o problema comunicacional entre os pais – que é evidenciado no primeiro minuto da mediação – repercute efeitos muito significativos no conflito e, conseqüentemente, nas pessoas envolvidas nele, incluindo as crianças. A mediação como procedimento é capaz de alcançar tópicos ocultos do conflito que são fundamentais para a pacificação e possível melhora das partes envolvidas. Por outro lado, o processo judicial, provavelmente só agravaria ainda mais essa questão e a sentença (tida como solução), não colocaria fim ao conflito, fazendo com que muito provavelmente essas pessoas recorressem ao judiciário novamente pelos mesmos motivos. Se o método de resolução de conflitos (seja ele processual ou não), não identifica e

resolve os tópicos principais do conflito, o resultado será apenas perda de recursos e desgaste emocional.

Ainda analisando esse excerto, é possível perceber que a Arminda se queixa da forma pela qual o Luan se dirigiu a ela. Nas linhas 30-33, Arminda deixa claro que o problema para ela não foi o fato do Luan ter ligado para perguntar se ela tinha ido na escola do filho e sim a forma como ele se dirigiu a ela. Após esse turno de fala da Arminda, Helena escuta um pouco o que Luan tem a dizer sobre isso e a conversa passa a se desenvolver a respeito desse tópico. Aos 4 minutos e 10 segundos, a mediadora confirma com uma pergunta, que o problema não está no fato das visitas em si e sim na comunicação entre as partes:

**Tabela 2** - Excerto nº 2

04:10	01		Helena	até interessante essa história da escola assim, o
	02			senhor teria alguma coisa contra (.) a dona arminda
	03			visitar o menino na escola,=
	04		Luan	=NÃO, de jeito [nenhum,]
	05		Helena	[ então-]
	06		Luan	<eu até- eu até só queria saber quem foi. se fosse
	07			ela não tinha problema.
	08			(.)
04:22	09		Luan	>>eu até- ela me enviou mensagem no meu celular e
	10			eu tentei retornar mas eu não consegui retornar a
	11			mensagem pra ela<<
	12		Helena	=°urum,°
	13		Luan	porque:: (.) ela perguntou “não tu foi pela cabeça
	14			dos outros”, não↓ eu só fiquei preocupado em saber
	15			<u>quem</u> estava conversando com o meu filho.
	16		Arminda	[(no dia não foi isso)]
	17		Luan	[eu só fiquei preocupa]do,
	18			primeiro que:: deixa eu falar depois eu deixo cê
	19			falar,

04:42	20 21	Helena	isso é importante né gente? cada um ter:: a sua vez::
	22 23	Luan	=é, eu tô aqui eu quero- eu quero resolver a coisa não quero::
	24		(estalar de dedos)
	25	Luan	>entendeu?< eu quero resolver, eu to cansado eu-
	26		(.)
04:51	27 28 29 30 31	Luan	eu só fiquei preocupado em saber quem estava conversando com o meu filho↓ por isso se fosse ela não teria problema. Isso é normal,£ tanto que ela pode ir lá ver o muleque na hora que ela quiser, >>igual eu falei pra senhora,<<
	32 33	Helena	=e- e a visita à meni:na na escola (.) o seu luan pode ir também?
05:04	34	Arminda	pode, ele vai lá a hora que ele quiser=
	35	Luan	=(vou, não tem problema,)=

Fonte: Dados obtidos de pesquisa realizada pelo grupo de pós graduação (Interação em Contextos Institucionais – ICI) da faculdade de Letras.

A partir da análise é possível perceber que ambas as partes afirmam não ter problemas com as visitas realizadas nas escolas dos filhos. Outro fator que pode ser ressaltado é o fato de que o motivo dessa discussão específica pode ser na verdade baseado em um interesse em comum: a preocupação e o cuidado com o filho.

Além disso, observa-se nas linhas 20 e 21 o direcionamento por parte da mediadora para reforçar o respeito pelo turno de fala cada parte. Essa passagem atende ao princípio da isonomia entre as partes, elencado na Lei de Mediação.

Outro excerto interessante ocorre aos 7 minutos e 33 segundos, em que a mediadora realiza uma mudança de tópico, trazendo para a mediação o tema que originou o processo:

Tabela 3 - Excerto nº 3

07:33	01 02 03 04 05 06 07 08	Helena	mas então gente↓ >assim< esse processo vocês estão discutindo a <u>guarda</u> (.) é:: dos dois meninos né? porque o senhor pediu a guarda dos dois. levou o menino. mas ainda tá querendo a da menina↓(.) e a dona arminda não concorda com isso. quer manter a menina↓ e quer o menino de volta↓(.) né?(.) vocês pensaram↓ alguma forma assim(.) que a gente pudesse entrar num <u>acordo</u> a respeito disso?,
			(2.0)
08:02	09 10 11	Arminda	ah- eu nunca proibi ele de- de nada ↓das crianças↓ ele pode ir <u>buscar</u> igual tem férias ele passa- às vezes o colégio (deu) férias=
	13 14	Arminda	[até além do:: >da semana que ele ficava< falei “não.=
	16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	Arminda	[pode ficar (mais um pouco)” entendeu? (.)aí não sei <u>porque</u> que ele quer pegar as criança↓(.) porque (sabe) que ele nunca ligou pra ( ) porque a gente morava na casa ali na alberto torres e ele era difícil ir lá↓ na alberto torres ver as criança. que ele morava com a outra mulher. já tava ( ) com a outra mulher lá.(.) e era difícil ir lá. na hora que ia era só pra brigar. só briga, só briga, briga, briga até que aconteceu aquilo tudo. botar fogo na casa lá (.) ( ) eu nunca proibi ele de nada (.) ele podia ir lá, ver as criança, (.) mas nem isso. passar final de semana, passava tudo e ele não ia ver. na hora que passava lá ( ) rápido já ia lá pra casa da mulher .

Fonte: Dados obtidos de pesquisa realizada pelo grupo de pós graduação (Interação em Contextos Institucionais – ICI) da faculdade de Letras.

Conforme podemos verificar, a mediadora realiza um breve resumo acerca do tópico da guarda e pergunta de forma direta se as partes pensaram algum acordo a respeito disso. Nesse sentido, diferentemente do que trazem os manuais de mediação, a mediadora não constrói uma agenda tópica antes de partir para a fase de discussão. Assim, Arminda inicia sua narrativa, até que nas linhas 24 e 25, surge um novo tópico bem mais grave do que tudo que havia sido falado até então, no entanto, nada é falado a respeito disso. Conforme trazido no segundo capítulo, a construção tópica, de acordo com os autores da linguagem, ocorre de forma sequencial, sendo muitas das vezes de forma gradativa, ou seja, não ocorre uma finalização clara de um tópico para que outro se inicie.

No caso desse excerto, podemos observar que, na prática, a Arminda vem trazendo em sua fala tópicos variados de forma sequencial, sem que haja uma separação nítida entre eles. Nas linhas 16-23, Arminda traz um tópico referente a falta de convívio do pai com o filho, vez que, segundo ela, o Luan só ia para brigar. Logo após, nas linhas 28-29, é provável que exista um tópico do conflito relacionado ao fato de Luan estar com outra mulher e, ainda, nas linhas 24-25 surge um tópico relacionado a um descontrole grave a ponto de “botar fogo na casa”.

Esse aspecto, sem dúvidas, gera dificuldade para a mediadora. Por outro lado, o fato de não ter sido realizada uma agenda de mediação pode ter agravado esse fator, vez que a interação se torna mais livre e desordenada.

Pelo que nos traz os manuais de mediação, a construção de uma agenda tópica é fundamental para trazer organização e possibilitar, com maior facilidade, que as partes desenvolvam um procedimento eficaz para resolver seus conflitos. De fato, o que observamos na prática é que a ausência de agenda aparentemente dificulta a organização e, conseqüentemente, o trabalho do mediador e das partes.

No restante da sessão, as partes, auxiliadas pela mediadora, desenvolvem a comunicação acerca de seus relacionamentos e de suas rotinas e pensamentos acerca dos filhos. Ao final, não houve acordo e foi marcada uma segunda sessão para dar continuidade ao diálogo. Tendo como foco principal a formação dos tópicos, foram selecionados alguns excertos que funcionam como “fotos” dos momentos que esse fenômeno ocorre na prática. Sendo possível destacar a formação de tópicos como a comunicação, a convivência (o termo visitação não se mostra mais adequado)

dos pais com os filhos, o relacionamento conjugal e parental, e até mesmo o interesse comum de cuidado com os filhos.

A sessão passou, também, por temas como a importância do diálogo, o empoderamento e autonomia das partes no processo de mediação, bem como a identificação de interesses em comum relacionados, principalmente, ao carinho mútuo pelos filhos, mas sem que pudesse observar a formação de um tópico novo que fosse relevante. Basicamente, a discussão girou em torno do tópico principal da comunicação entre os pais e a convivência e cuidado com os filhos. Foi possível perceber uma nítida mudança na interação entre Arminda e Luan do início da sessão para o final. Sem dúvidas as partes saíram mais tranquilas e menos angustiadas, mesmo não tendo havido acordo.

## CONCLUSÃO

A primeira conclusão gerada a partir do presente trabalho é de que a mediação é um tema que vem sendo cada vez mais desenvolvido e que apresenta a capacidade de gerar resultados extremamente positivos para o direito e para a sociedade. Conforme observamos, a mediação é um procedimento que alcança as pautas objetivas e subjetivas do conflito e auxilia as partes a desenvolverem melhores formas de se comunicar e resolver seus problemas, gerando autonomia e responsabilidade. O processo judicial, por outro lado, além de alcançar apenas aquilo que é trazido de forma formal e objetiva, acaba por criar nas pessoas uma dependência do sistema jurídico, o que sem dúvidas aumenta o caso de reincidência e abarrotada cada vez mais o poder judiciário.

Além disso, observamos que o conhecimento da linguagem pode ser um fator fundamental para o bom desenvolvimento de uma mediação. Através da linguagem realizamos praticamente todas as nossas atividades, sendo, portanto, um mecanismo de ação. Nós agimos ao falar. Ademais, estruturamos a nossa comunicação – fala e escuta – através de pares adjacentes e turnos de fala que vão se desenvolvendo em sequência. Em relação à mediação, mostra-se fundamental o mediador dominar as técnicas de comunicação e linguagem para obter melhores resultados em sua prática profissional. O estudo interdisciplinar é sem dúvida formidável, pois viabiliza a união de saberes de modo a trazer benefícios mútuos, bem como um conhecimento mais amplo e plural.

No que diz respeito aos tópicos, pode-se concluir que os analistas da conversa observam os procedimentos utilizados pelas partes para organizar suas falas, os quais resultam em diferentes padrões de desenvolvimento tópico. Ao longo da interação os participantes formulam suas falas, geralmente, com base naquilo que foi falado anteriormente, de modo a se conectar com o tópico anterior e criar a continuação tópica. A continuação pode se dar com base em um mesmo tópico ou pode haver a mudança tópica, que pode ser classificada como 1) disjuntiva, aquela que é possível observar o fim de um tópico específico para início do outro ou 2) gradativa, aquela que não ocorre de forma clara. Tal conhecimento por parte do mediador é de suma importância para facilitar a identificação das questões que devem ser discutidas ao longo do conflito, para se estabelecer a agenda da mediação e se buscar soluções cooperativas em cada caso.

Por fim, em relação à análise de dados, embora sejam referentes à uma mediação antiga e de certa forma “defasada” em relação às novas práticas e técnicas, foi possível obter algumas conclusões e considerações muito interessantes.

Nos excertos trabalhados, foi possível observar que, em geral, o direcionamento para o tópico que será discutido em um determinado momento da sessão de mediação é realizado diretamente pela mediadora. Como pode-se observar no excerto 3, a mediadora é quem topicaliza o tema da guarda dos filhos (linhas 01-08) e logo em seguida, pergunta se as partes pensaram em algum acordo a respeito disso. Observou-se que a mediadora faz referência aos tópicos referentes ao processo (Guarda) e pergunta diretamente para as partes se existe um possível acordo sobre o tema em questão.

Outro resultado obtido através da pesquisa diz respeito a presença de tópicos que não estão especificados inicialmente no processo, conforme demonstraram os dados. Os tópicos nem sempre surgem de forma ordenada ao longo da interação e no decorrer da mediação é possível observar o surgimento de tópicos que são importantes serem trabalhados para o melhor desenvolvimento de cada caso. No excerto trazido, observou-se que a comunicação é um tópico que deve ser trabalhado nesse caso. Conforme a própria parte relata no excerto nº 1 (linha 08) “muito difícil a gente conversar”, quando a comunicação entre os pais é um fator fundamental em casos de guarda.

A conclusão de que existem tópicos específicos em cada conflito, que não são trazidos inicialmente pelo processo nos demonstra que a mediação como procedimento pode ser mais completa e adequada para as partes do que o próprio processo.

Observou-se, ainda, que a teoria trazida pelos manuais de mediação não necessariamente é espelhada na prática. No caso em análise, a mediadora não desenvolveu uma agenda de mediação, embora todos os manuais estudados indicassem que isso fosse realizado.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tania et al. **Manual de Mediação**. Cap. 13. JusPODIVM. Salvador: JusPODIVM, 2016.

CAPPELLETTI, Mauro. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet, Porto Alegre, Fabris, 1988.

BIANCHI, Angela; FÜRST, Olivia; NAVARRO, Paula. In: ALMEIDA, Tânia. **Mediação de Conflitos**. JusPODIVM. Salvador: JusPODIVM, 2016.

USH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The Promise of Mediation: the Transformative Approach to Mediation*. Rev. Ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

COUPER-KUHLEN, Elizabeth; SELTING, Margret. **Interactional linguistics: studying language in social interaction**. Cambridge: Cambridge University Press, 2018.

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. *The Discipline and Practice of Qualitative Research*. In: DENZIN, N.; LINCOLN, Y. **The Handbook of Qualitative Research**. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publications, 2000.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**. Tradução de Rachel Agavino. rev. e atual. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

GAGO, P. C. *Apresentando a Linguística Interacional: Um Estudo da Relevância da Convergência em uma Reunião de Negociação na Cultura Portuguesa*.

GARCIA, Angela Cora. **An introduction to interaction: understanding talk in formal and informal settings**. Londres: Bloomsbury, 2013.

GARCIA, Angela Cora. **How Mediation Works: resolving conflict through talk**. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.

JONATHAN, Eva; AMERICANO, Naura dos Santos. In: JONATHAN, Eva; PELAJO, Samantha; ALMEIDA, Tania. **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. JusPODIVM. Cap. 12. Salvador: JusPODIVM, 2016.

JONATHAN, Eva; PELAJO, Samantha; ALMEIDA, Tania. **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. JusPODIVM. Cap. 11. Salvador: JusPODIVM, 2016.

LODER, L. L; SALIMEN, P. G; MULLER, M. In: LODER, L. L. JUNG, N. M. *Falaem-interação social: uma introdução à Análise da Conversa Etnomentodológica*.

LODER, Letícia L.; SALIMEN, Paola G; MÜLLER, Marden. Noções fundamentais: sequencialidade, adjacência e preferência. In: LODER, Letícia L.; JUNG, Neiva M. Fala Em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica. Campinas: Mercado de Letras, 2008.

MAYNARD, Douglas. Placement of topic changes in conversation. **Semiotica**, v. 30, n. 3-4, p. 263-290, 1980.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. Tradução de Magda França Lopes. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBLATT, Ana. **Manual de mediação da Defensoria Pública**. CEAD/ENAM. Brasília - DF: CEAD/ENAM, 2014.

SACKS, Harvey. **Lectures on conversation**. v. I. Part IV. Winter 1967. Edited by Gail Jefferson; with an introduction by Emanuel A. Schegloff. 1995.

SCHEGLOFF, A. Emanuel. On the organization of sequences as a source of 'coherence' in talk-in-interaction. In: DORVAL, Bruce (ed.). **Conversational organization and its development**. Norwood, New Jersey: Ablex, 1990.

SCHEGLOFF, A. Emanuel. **Sequence organization in interaction**. New York: Cambridge University Press, 2007.

SCHEGLOFF, E. One perspective on Conversation Analysis: Comparative Perspectives. In: SIDNELL, J. (ed.). **Conversation Analysis: Comparative Perspectives**. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

SHEGLOFF, On the organization os Sequences as a Source of "Coherence" in talk-in-interaction. Departament of Sociology - UCLA. Los Angeles: UCLA, 1990.

SHEGLOFF, SEQUENCE ORGANIZATION IN INTERACTION. Cambridge University Press. Cambridge: New York, 2007.

SIDNELL, Jack. **Conversation analysis: an introduction**. Wiley-Blackwell, 2010.

SILVA, Caroline Rodrigues; ANDRADE, Daniela Negraes P.; OSTERMANN, Ana Cristina. **Análise da Conversa: uma breve introdução**. ReVEL, v. 7, n. 13, 2009.

STOKOE, Elizabeth; EDWARDS, Derek. **Moralidade Mundana: Gênero, Categorias e Reclamações Familiares em Conflitos de Vizinhaça**. Equinox Publishing, 2015.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Ser Mediador**.

WEST, Cadance; GARCIA, Angela Cora. Conversational shift work: a study of topical transitions between women and men. **Social problems**, v. 35, n. 5, p. 551-575, 1988.

## **ANEXO 1 – Convenções de transcrição (SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 1974)**

[colchetes] fala sobreposta.

(0.5) pausa em décimos de segundo.

(.) micropausa de menos de dois décimos de segundos.

= contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.

. descida de entonação.

? subida de entonação.

, entonação contínua.

?, subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.

: alongamento de som.

- auto-interrupção.

\_sublinhado acento ou ênfase de volume.

MAIÚSCULA ênfase acentuada.

° fala mais baixa imediatamente após o sinal.

°palavras° trecho falado mais baixo.

Palavra: descida entoacional inflexionada.

Palavra: subida entoacional inflexionada.

↑ subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.

↓ descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.

>palavras< fala comprimida ou acelerada. desaceleração da fala.