

Um estudo sobre papéis do mediador no PROCON

Autoras:

Priscila Júlio Guedes Pinto¹ (UFJF)

Vivian Faria Weiss² (UFJF)

Orientador:

Paulo Cortes Gago³ (UFJF)

RESUMO: Este artigo procura avançar a pesquisa de Silveira & Gago (2005), aprofundando o estudo dos papéis do mediador no Procon. Propõe-se a manutenção dos papéis apresentados por esses autores: orquestrador; “expert” e negociador; bem como sugere-se a expansão desses papéis com o acréscimo de mais dois: animador e “moderador”. A análise parte de dados de contextos reais de fala-em-interação, baseando-se nos pressupostos teóricos da Análise da Conversa Etnometodológica e Sociolinguística Interacional.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação; PROCON; Interação.

1- Introdução:

Desde o final do século XX, a mediação, em caráter institucional, passou a constituir uma forma alternativa de resolução de conflitos. Nos dias atuais, a mediação lida com disputas interpessoais, organizacionais e comunitárias. Nesse âmbito, o papel do mediador é central na geração de idéias e manipulação das interpretações dos enquadres das partes em conflito, para que elas cheguem a um acordo plausível para ambos.

As hipóteses básicas de uma perspectiva de comunicação no estudo de conflito e negociação têm sido sugeridas por Putnam & Folger (1988) e Putman & Roloff (1992). Três princípios marcam essa perspectiva. O primeiro é a atenção para a micro-análise de aspectos verbais e não-verbais, incluindo o modelamento e desenvolvimento do processo de mediação como um todo.

¹ Graduanda do curso de Letras (UFJF).

² Mestranda em Linguística (UFJF).

³ Professor e pesquisador na área de Linguística (UFJF).

Nesse âmbito, o segundo princípio de uma perspectiva de comunicação é a direção para a construção social de sentido e as estruturas interpretativas usadas para encontrar o significado da comunicação. Esse princípio examina como as perspectivas de disputantes e terceira-parte são relevadas e negociadas na interação conflituosa.

A atenção voltada para a construção social de sentido na mediação tem resultado no exame discursivo-analítico da mediação, em que influências contextuais e ideológicas afetam o modo do discurso conflituoso nos ambientes de intervenção.

O terceiro princípio geral da perspectiva da comunicação dá-se na inter-relação entre texto e contexto. Exatamente como o texto afeta o contexto, o contexto afeta o uso e o sentido dos elementos textuais que, por sua vez, é comunicação (FOLGER & JONES, 1994).

Desse modo, a perspectiva da comunicação se direciona para os interesses e as questões produzidas pela expansão de estudos sobre mediação. Essas são questões muito fundamentais sobre o que é a mediação, como esta é usada nos novos contextos sociais e como é praticada por uma extensão de pessoas nas mais variadas situações de conflito.

Focando o estudo de mediação nas identidades situadas a partir de dados reais de fala-em-interação, discutiremos, nesse artigo, os papéis dos mediadores, tendo o objetivo de avançar a pesquisa de Silveira & Gago (2005) sobre os papéis do mediador em audiências de conciliação no PROCON. No nosso estudo, perguntamo-nos se os papéis propostos por eles se mantêm ou se devem ser expandidos; ou ainda, se não se mantêm, caso em que nos perguntamos quais papéis proporíamos.

2- A perspectiva de estudo:

A nossa perspectiva é focada nas identidades situadas a partir de dados reais de fala-em-interação. Essa proposta de pesquisa inscreve-se em uma tradição na área de Análise da Conversa Etnometodológica e em Sociolinguística Interacional.

A Análise da Conversa Etnometodológica acredita que é na fala-em-interação que a sociedade mantém-se em funcionamento e tem suas tarefas cotidianas realizadas. A maioria das tarefas de trabalho são realizadas pelo uso da linguagem na situação de interação. Na modalidade oral, por exemplo, basta pensarmos em uma reunião de trabalho, ou em uma situação de venda, ou ainda em um serviço de atendimento telefônico, para constatarmos a centralidade da fala. Na

modalidade escrita, se considerarmos que há um leitor específico projetado pelo autor do texto, com o qual se mantém uma relação de interação, nos moldes de uma interação face-a-face, vários textos escritos (desde bilhetes e cartas até memorandos e relatórios) são exemplos de uso da linguagem na situação interacional para a execução de tarefas instrumentais de trabalho. O mesmo pode-se dizer das diversas atividades de participação na vida social, desde comprar o pão na padaria, atender um cliente ao telefone, dar uma aula, assistir uma aula, a levar a namorada a dar o primeiro beijo, etc. Em todas essas atividades, as pessoas participam da vida social engajadas em alguma atividade de fala-em-interação. Porém, é a conversa cotidiana que ocupa um lugar central entre os diversos tipos de conversa existentes, pois considera-se que ela é um gênero de base, do qual derivam todos os outros tipos de conversa, como, por exemplo, a interação em contextos institucionais, como é o caso das audiências de conciliação do PROCON.

Baseados em um vasto corpus de dados de interações espontâneas, Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) apontaram alguns fatos observados, que estão na base da descrição do funcionamento dos turnos de fala na conversa cotidiana. Dentre eles, destacamos os seguintes: 1) uma pessoa só fala por vez; 2) ocorrências de mais de um por vez são comuns, porém, breves; 3) a passagem de um turno para o outro se dá sem intervalo de tempo e sem sobreposição; 4) a ordem dos turnos não é fixa, mas é variável; etc. Essas características servem para distinguir os diversos sistemas de troca de falas. A mais importante é a alocação de turnos. A mediação se insere em um sistema misto, na qual há momentos de alocação de turnos determinadas e momentos de alocação de turnos livre.

Um ponto central na Análise da Conversa Etnometodológica reside no tratamento conferido aos aspectos seqüenciais da interação verbal, sistematizados sob o nome de organização. Basicamente, considera-se o par adjacente (por exemplo, “oi” / “oi”, “tchau” / “tchau”, “obrigado” / “de nada”) como um elemento mínimo que compõe uma seqüência conversacional (GAGO, 2005, p. 64)

A outra área usada em nossa pesquisa, a Sociolinguística Interacional, contribui com a discussão dos conceitos de *alinhamento*, *footing*, *enquadre*.

O alinhamento é definido por Goffman (1979) como a postura, a posição ou a projeção do *self* em relação a si mesmo, ao outro e ao enunciado. Para esse conceito ficar mais claro, poderíamos pensar, por exemplo, em uma pessoa na entrevista de emprego. É esperado que ela tenha uma postura delicada, gentil, tanto na maneira de se referir ao entrevistador, quanto na forma de sua

linguagem e de sua auto-apresentação. Como vemos, o alinhamento envolve tanto o aspecto verbal quanto o não-verbal (TANNEN & WALLAT, 1998).

A partir da noção de alinhamento (*'footing'*) proposta por Goffman (1979), Tannen & Wallat (1998) definem *footing* como: “uma outra forma de falar de uma mudança em nosso enquadre dos eventos, uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na forma em que conduzimos a produção ou recepção de uma elocução” (Tannen & Wallat, 1998, p.184). Em outras palavras, para Goffman, o *footing* seria uma mudança de postura do *self* na sua relação consigo mesmo, com o outro e com o enunciado que está sendo proferido ou recepcionado. O *footing* então, seria uma mudança do alinhamento, da postura, da projeção do *self*. Tannen & Wallat (1998) dão um exemplo claro dessa mudança de alinhamento em uma consulta pediátrica, na qual a pediatra deve, a todo momento, mudar sua postura e até mesmo sua linguagem, para ora explicar para a mãe a respeito da doença de seu filho, ora interter a criança para realizar um exame, e ora falar para a câmera de vídeo destinada aos alunos do curso de medicina.

3- Os papéis do mediador:

A contribuição de Goffman (1979) reside nos três papéis que ele descreve para o falante: autor, animador e responsável. O papel de autor é dado para o falante quando este fala em seu nome, expõe suas idéias em relação ao mundo, o falante é ‘dono do script’. Animador é quando o falante serve de porta-voz de alguém ou de alguma entidade, não se comprometendo com o discurso que ele está proferindo. Assim, o animador atua apenas como uma caixa sonora dos enunciados, não cabendo a si nem a autoria nem a responsabilidade do que é dito. Responsável deve ser entendido pelo sentido legal, jurídico, ou melhor, a responsabilidade pelo o que é dito é atribuída a ele. Esses três papéis podem recair sobre uma pessoa ou não. Um exemplo seria o apresentador de telejornais o qual exerce o papel de porta-voz do telejornal, uma vez que ele não é o autor do texto que profere, pois o texto é produzido pelo editor do jornal. A emissora, por sua vez, é a responsável pelo o que é dito pelo apresentador.

Podemos considerar Goffman (1961) um precursor dos estudos sobre os papéis na relação interacional. O autor entende que papel discursivo é a resposta típica de indivíduos em um dada posição. Nessa concepção, os papéis estão associados a ações de indivíduos em determinadas

posições, que são julgadas em função de um padrão de normatividade, dentro do estoque social de conhecimento de ações possíveis nessa posição. O problema dessa teoria é que ela concebe os papéis como formatados a priori e se desvincula da análise de dados reais de fala-em-interação, em que se poderia ver a situação real de mediadores.

Na literatura de mediação em geral, Karambayya & Brett (1994) identificaram cinco papéis para o mediador: o autocrata, o mediador, o arbitrador, o motivador e o restaurador.

O autocrata controla o resultado e todo o processo, inclusive a interpretação de informações relevantes para a disputa. O mediador não tem controle supremo sobre o resultado, mas pode influenciar durante a interação de resolução de disputa. O arbitrador se utiliza das regras de apresentação, mas não intervém na apresentação. O motivador usa o controle que exerce sobre os recursos para mover os disputantes para a resolução de disputa. O restaurador usa a autoridade para remover os disputantes do conflito.

Adotando uma perspectiva local e situada para o estudo dos papéis do mediador, a partir de dados reais de fala-em-interação, Silveira & Gago (2005), no contexto de audiências de conciliação no PROCON, apontam três papéis para o mediador: o orquestrador, o expert e o negociador. O papel de orquestrador “é exercido, principalmente, pelo gerenciamento de alocação de turnos e controle sobre a estrutura de participação”(2005, p.5).

O papel de expert é exercido quando os mediadores procuram exercer controle sobre a interação, principalmente, através da prestação de informações de natureza legal, esclarecendo e avaliando pontualmente em que medida o Código de Defesa do Consumidor se aplica às questões em pauta.

No papel de negociador, o mediador é responsável pela interpretação do discurso das partes, para que possam se demover de suas posições antagônicas e tentar chegar a um acordo razoável para ambas.

Nesse sentido, Silveira & Gago (2005) relacionaram os três papéis com as categorias de identidades (discursiva e situada) propostas por Zimmerman (1998), o papel do orquestrador pode ser situado como um papel discursivo (está ligado às atividades seqüencialmente organizadas, como: identidade de falante corrente, próximo, ouvinte etc.); e os demais papéis seriam identidades situadas (estão ligados à agenda pertinente de tarefas dos participantes e expressa as habilidades e os conhecimentos relevantes, que lhes permitem realizar os vários projetos interacionais de forma ordenada e significativa). Essas categorias serão, posteriormente,

relacionadas aos dois papéis que proporemos, neste artigo, como um avanço da pesquisa de Silveira & Gago (2005): “moderador” e animador.

Assim, a partir dessa apresentação teórica, pode-se concluir que os papéis são um construto de natureza dinâmica e que podem ser estudados/visibilizados no aqui e agora dos encontros sociais, refletindo, portanto, a dinamicidade de alinhamentos da qual nos falou Goffman em sua teoria. Porém, a teoria dos papéis não se esgota aqui, sendo aprofundada, no nosso estudo, a partir da análise real de dados.

3- O contexto de pesquisa e os dados:

Este trabalho reporta resultados do projeto de pesquisa intitulado “Papéis do mediador em Audiências de Conciliação no PROCON”, sob a coordenação do Prof. Dr. Paulo Cortes Gago. Trata-se de um estudo de natureza qualitativa, apoiado nos pressupostos teóricos da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa Etnometodológica, conduzido na Universidade Federal de Juiz de Fora.

Os dados de fala real que nós investigamos foram de audiências de conciliação do PROCON de uma cidade de Minas Gerais. Basearemos a análise em duas audiências de conciliação: a audiência *Super Gesso* e a audiência *Ok- Veículos*⁴. Na audiência *Ok- Veículos*, José, reclamante, comprou um carro há dois meses no estacionamento de Lucas (reclamado). O carro apresentou muitos defeitos, e José teve que arcar com os prejuízos. Ele foi ao PROCON para reaver seus direitos, porque o Código de Defesa do Consumidor estabelece uma garantia de noventa dias para defeitos visíveis ou facilmente observados. O impasse se dá porque o reclamado, Lucas, afirma que a garantia só cobre motor e caixa, ao passo que José afirma que todos os defeitos que impeçam o funcionamento do carro devem ser cobertos pela loja que vendeu o carro. As mediadoras Ana (advogada do PROCON) e Marta (estagiária do PROCON) participam dessa audiência; Marta inicia a audiência, e Ana entra em cena depois, mais ou menos no meio da audiência.

Na audiência *Super Gesso*, Sandra (reclamante), responsável por fazer a reclamação, questiona sobre um serviço prestado pela empresa *Super Gesso* em sua residência. Segundo a

⁴ Todos os nomes (de pessoas, empresas e lugares) foram trocados, para garantir a privacidade dos participantes.

reclamante, o serviço ficara mal feito e não fora concluído. Porém, Pedro e Carlos, representantes da empresa, afirmam que a reclamante não pagou o combinado e que o serviço foi interrompido sob o comando do marido da mesma. As mediadoras Flávia (estagiária do PROCON) e Carla (advogada do PROCON) participam dessa audiência; Flávia inicia a audiência e Carla entra em cena depois da metade da mesma.

Pelo o que se observa aqui, parece ser uma característica do PROCON, onde realizamos a nossa pesquisa, a presença de uma mediadora-estagiária e de uma mediadora-advogada.

Para a realização das transcrições e conseqüente análise de dados, utilizamos as convenções do sistema adotado por Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974 (ver anexo).

4- Análise de dados:

Os papéis do mediador são mobilizados e negociados a todo momento no nível micro das ações realizadas via discurso pelos participantes e são importantes para o que dizem e fazem na audiência de conciliação, ou seja, para a construção daquilo que se entende como sendo a identidade de mediador.

Apresentaremos, nesta seção, exemplos dos papéis já examinados por Silveira & Gago (2005), e proporemos uma expansão desses papéis.

3.1.1- O papel de orquestrador:

O orquestrador é aquele que gerencia a alocação de turnos e controla a estrutura de participação. Abaixo temos um exemplo do papel de orquestrador:

(ok veículos, pág. 8, linhas 42 a 54)

→	42	Marta	pode fa[lar jo s é.]
	43	José	[>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o
	44		cara me falou on[t e m. a g o r-]
	45	Lucas	[quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te::
	46		a::- vai te olhar. e vai te falar::.[()] o m e c â
	47	José	[não, ol(h)h(h)a] l(h)á::.
	48	Lucas	n i c o é] prati[c a m e n t e] a mesma <u>coisa</u> . =
	49		u(h)é(h):(h):]
→	50	Marta	[<p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]

51	José	= haha--=
52	Marta	=pera aí↓=
53	Lucas	=>o [mecâ]nico< é profissional.
54	Marta	[não.]

A mediadora Marta está gerenciando a alocação dos turnos, controlando assim, o status de participação das partes, quando, na pág. 8, linhas 42 e 50, aloca como próximo falante o reclamante (José) (“ pode fa[lar jo s é.]” e “ [<p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]”). Silveira & Gago apontam que “ao assegurar o direito de cada um em expor o seu ponto de vista, a mediadora se alinha com uma importante dimensão da mediação, que é a de correção ou justiça, segundo a qual, deve-se garantir às partes o espaço para que apresentem seus diferentes pontos de vista” (2005, p.6-7).

3.1.2- O papel de ‘expert’:

Tem-se o papel de expert quando os mediadores procuram exercer controle sobre a interação, principalmente, através da prestação de informações de natureza legal, esclarecendo e avaliando pontualmente em que medida o Código de Defesa do Consumidor se aplica às questões em pauta. O expert é aquele que apresenta o conhecimento da lei e baseia-se nesta para julgar ou avaliar a pertinência da reclamação e para atender a necessidade, ou não, de reparação da mesma pelo reclamado. Um exemplo do papel de expert podemos encontrar em:

(ok veículos, p.10, linhas 45 a 58 e p. 11, linhas 01 a 06)

→	45	Marta	ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da
	46		caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::
	47		(0.5)
→	48	Ana	mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal?]
	49	José	[não ué.]
	50	Marta	[n ã o::]
→	51	Ana	[da garantia dele?] =
	52	José	= não, ué.
	53	Marta	ué mas (.) é noventa dias::
→	54	Ana	pra tudo né. =
	55	Pedro	= (já pagou tudo) [tudo foi pago]
→	56	Ana	[a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:
→	57		perfeitamente visíveis. né? fora isso =
	58	José.:	= [não, um sendo ()]
→	59	Ana.:	[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é
→	01		garantia legal. não é garantia que <u>vocês</u> estão dando. é garantia

→	02		que [a L E I dá. (.) tá:?]
	03	Lucas	[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a
	04		garantia de motor e caixa do carro =
	05	Ana	= a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa
	06		dias quem dá é a lei. =

Nas linhas 45 e 46 (“ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::”), a mediadora Marta apresenta o que o reclamado alega como garantia, servindo tal alegação como contexto para que Ana prossiga a negociação. Nas linhas 48, 51, 54, 56, 57, 59, 01 e 02, a mediadora Ana exerce o papel de “expert”, uma vez que ela se mostra conhecedora da garantia legal do veículo e conhece que tal garantia cobre o carro como um todo – exceto os defeitos perfeitamente visíveis para o cliente. Porém, nas linhas 03 e 04, Lucas (o reclamado) refuta o que foi dito sobre a garantia do carro pela mediadora, ao afirmar que a garantia cobre só motor e caixa (“[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a garantia de motor e caixa do carro =”).

3.1.3- O papel de negociador:

O papel de negociador é central, conforme afirmam Silveira & Gago (2005), pois é através desse papel que há a possibilidade de construção de um acordo, que é a meta instrumental da audiência de conciliação. Nesse âmbito, o mediador é responsável pela interpretação do discurso das partes, para que possa tentar chegar a um acordo razoável para ambas. O papel de negociador é exercido pela mediadora no exemplo abaixo:

(ok veículos, p. 14, linhas 13 a 30)

	13	Ana	Quanto que você gastou , já nesse total ?
	14	José	ah, [nem lembro]
	15	Ana	[mais de mil] e quinhentos reais
	16	José	não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco,
	17		e no caso se eu for gastar aqui: ó: setecentos e pouco, com
	18		[quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
	19	Ana	[essas duas aqui que] que é
	20	José	já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)
	21	Lucas	fazer isso aí. ((tosse))
	22	José	quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu defeito aqui
	23		ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç- força,
	24		dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do carro. como

	25 26		que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não aconteceu, na hora pra ele acus [ar o:: teu defeito.]
→	27 28	Ana	[paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas pra acabar com isso.
	29 30	Lucas	eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar , que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)

A mediadora Ana tenta fazer uma proposta para Lucas: “[paga essa nota a q u i] de duas vezes, lucas pra acabar com isso.”, para tentar instituir um acordo entre as partes (reclamante reclamado). Mas também, nesse caso, a nosso ver, há sobreposição do papel de ‘moderador’ – que será discutido a posteriori -, porque a mediadora tenta agir com bom-senso, ao propor um acordo entre as partes, acordo este que não deverá ser injusto para uma parte ou outra.

Portanto, se é verdade que o estudo dos papéis pode nos fornecer subsídios para o estudo da atividade de negociação, vale ressaltar três deveres centrais para o mediador, no contexto do procon, apontados por Silveira & Gago (2005): 1) assegurar às partes que sua vez de colocar sua versão, de forma ordenada e com menor arrependimento possível da outra parte (papel de orquestrador); 2) fornecer informações de natureza legal sobre o Código de Defesa do Consumidor (o papel de expert); e 3) tentar demover às partes de suas posições antagônicas para que se empenhem em tentar um acordo (o papel de negociador) (2005, p. 9).

A partir da análise realizada, uma questão que se coloca é se os papéis propostos por Silveira & Gago (2005) são passíveis de expansão.

3.2- A expansão dos papéis:

A análise preliminar de dados aponta que ainda existem mais dois outros papéis, que não foram levados em conta por Silveira & Gago (2005).

3.2.1- O papel de animador:

Um dos papéis que iremos propor pode ser visto na acareação *Super Gesso* em que Sandra, responsável por fazer a reclamação, questiona sobre um serviço prestado pela empresa *Super Gesso* em sua residência. Segundo a reclamante, o serviço ficou mal feito e não fora concluído. Porém, Pedro e Carlos, representantes da empresa, afirmam que a reclamante não pagou o

combinado e que o serviço foi interrompido sob o comando do marido da mesma. A audiência inicia-se com Flávia (estagiária do procon), e Carla (advogada do procon) entra em cena depois da metade da mesma. Ex.:

(gesso, p.1, linhas 01 a 15)

→	01 02	Flávia:	bom, ô: seu pedro eu não sei se você se inteirou na carta do que tava acontecendo
	03 04 05	Pedro:	não, mas eu sei o que está acontecendo já faz tempo já a gente sabe [o que está]acontecendo.
	06	Flávia:	[hum, hum]
	07	Pedro:	olha, nós fomos indicados pra prestar um serviço () tá,
	08	Sandra:	infelizmente, né.
	09 10	Pedro:	não, aí:: você vai entra não [mérito que não vai ser julgado]
	11	Sandra:	[não, isso também não tem a ver]()
	12 13	Pedro:	num va:i, é infelizmente, nós já temos () que fala felizmente também. já tenho [dezesseis anos]
	14 15	Flávia:	[n ã o, per]aí não vão, não vão entrar no mérito.

A mediadora Flávia, nesse caso, está sendo porta-voz do reclamante. Dentro de qual papel ela estaria incluída? O papel de orquestradora não lhe caberia, porque ela não está gerenciando os turnos (nas linhas 1 e 2), está apenas colocando a reclamação para o reclamado (Pedro). Também não lhe caberia o papel de ‘expert’ nesse turno, ela não está tratando ainda dos tramites legais, está somente expondo a reclamação feita por Sandra, como ela lhe apresentou. Apesar de essa audiência ter por objetivo o acordo, o papel de negociadora não está em cena ainda, porque a mediadora está no início da audiência, não apresentando, portanto, uma possível proposta e nem solicitando que as partes – reclamante e reclamado – o façam. Proporíamos, então, um novo papel para o mediador, o de animador. Nesse papel, o mediador se mostra como um porta-voz do reclamante, relatando, em nome do mesmo, para o representante da empresa de bens e serviços a reclamação feita pelo consumidor.

3.2.2- O papel de “moderador”:

Observamos que outro papel exercido pelo mediador é o de agir com a justiça, expresso aqui pelo termo *moderador*, que consideramos não de todo satisfatório ainda, dada a sua vinculação

com o sentido popular de “fazer justiça com as próprias mãos”, mas que utilizamos pela falta de um termo melhor. Isto pode ser visto na acareação no exemplo abaixo:

(ok veículos, p. 11, linhas 55 a 59 e p. 12, linhas 01 a 22)

	55	Ana	bomba e[létrica]
	56	Lucas	[tensor de] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.
	57		((risos do reclamante 1 e 2))
	58	Ana	bomba elétrica=
	59	Pedro	=ah! então tudo é desgaste.
	01		((risos))
	02	José	então tudo é desgaste, ué.
	03		((risos))
→	04	Ana	aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica, toda do carro.
	05	Pedro	tudo é desgaste.
	06	José	é desgaste aí=
	07	Lucas	=é o desgaste do carro=
	08	Pedro	=é brincadeira! correia dentada,
→	09	Ana	então uma bomba elétrica estaria dentro da garan[t i a, né?].
	10	José	[é o que o ca]ra
	11		falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa
	12		aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é
	13		igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar (0.8) o carro
	14		começou a::rodar, corrente(0.5)parou(0.2)eu vou- o mecânico vai
	15		prever na HORA que ele vai ver o carro? não vai.
→	16	Ana	a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas coisas
	17		aqui, é::, =
	18	Pedro	=igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta, e
	19		essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? tá
	20		dentro do motor, né.[e o quê que vai acontecer?]
	21	Lucas	[toda vez que você compra um ca]rro tem que
	22		fazer a revisão.=

Nesse caso, nota-se que Ana não está gerenciando a alocação dos turnos, não lhe cabendo o papel de orquestradora. Ana não está agindo a partir do Código de Defesa do Consumidor, não exercendo, portanto, o papel de ‘expert’. O papel de negociadora está em segundo plano, porque na verdade, Ana está questionando as reivindicações do reclamante. Nem tudo de que José quer ser ressarcido, vai ser aceito sem questionamento, já que a mediadora se posiciona contra o reclamante, havendo, então, um contra-senso entre os mesmos, demonstrando-nos, assim, que há um sentimento de justiça operando na mediação no PROCON. Tal papel exercido pela mediadora é denominado de moderador, já que, nesse exemplo, nota-se que a mediadora tenta agir com bom-senso para que o acordo não seja injusto para uma parte ou outra.

4- Conclusão

Assim, concluímos nessa análise, que os papéis propostos por Silveira & Gago (2005) se mantêm, mas lhes são acrescidos de mais dois papéis: o de animador e o de moderador. Estes últimos também podem se relacionar com categorias de identidades propostas por Zimmerman (1998): o papel de animador pode ser situado como um papel discursivo, enquanto que o papel de moderador pode ser situado como identidade situada; os demais papéis como orquestrador situa-se como papel discursivo, e negociador, “expert” podem ser situados como identidades situadas, conforme já apresentado por Silveira & Gago (2005). A análise dos papéis revela que o turno de fala é, de fato, um locus privilegiado para o estudo de mediação, endossando, portanto, a perspectiva da comunicação para os estudos da mediação como atividade de negociação (FOLGER & JONES, 1994). A riqueza dos dados reais de fala-em-interação, em contraposição às abordagens experimentais ou a outros estudos desvinculados da análise de transcrições, foi de suma importância para a análise dos papéis, já que a pesquisa empírica representa também uma forma de contribuição aplicada concreta de pesquisa para o campo interdisciplinar, no caso, a mediação. Acreditamos ser a contribuição presente de relevância para aqueles que praticam e usam a mediação no PROCON.

Referências Bibliográficas:

FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in Mediation – Communication Research and Perspectives*. Thousands Oaks, C .A .: Sage Publications, 1994.

GAGO, P. C. *A organização seqüencial da conversa*. Revista Caleidoscópio. V. 03, 2005.

GOFFMAN, E., 1961. *Encounters: two studies in the sociology of interaction*. Indiana: The Bobbs-Merrill Co. Inc.

_____. 1998 [1981]. *Footing*. In: Branca T. Ribeiro & Pedro Garcez (Eds.) *Sociolinguística Interacional*, Porto Alegre: AGE, Ltda, 1998, p.70-97.

_____. 1998 [1981]. *A Situação Negligenciada*. In: Branca T. Ribeiro & Pedro Garcez (Eds.) *Sociolinguística Interacional*, Porto Alegre: AGE, Ltda, 1998, p.11-15.

KARAMBAYYA, R. & BRETT, J.M. *Managerial Third Parties: Intervention Strategies, Processes and Consequences*. In.: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in Mediation – Communication Research and Perspectives*. Thousands Oaks, C .A .: Sage Publications, 1994.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E.& JEFFERSON, Gail. *A Symplest for the Organization of Turn-Talking for Conversation*. *Language*, 50 (4), 1974, p.696-735.

SILVEIRA, S.B & GAGO, P. C. *Interação de fala em situação de conflito: Papéis Interacionais do(a) mediador(a) em um audiência de conciliação no PROCON*. Revista Intercâmbio. V. 14, 2005. (no prelo). (LO).

TANNEN, D. & WALLAT, C. *Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame \ consulta médica*. In.: RIBEIRO, B.T. & GARCEZ, P.M. (orgs.) *Sociolinguística Interacional*. Porto Alegre: AGE, 1998, p. 120-141.

ZIMMERMAN, D.H. *Identity, Context and Interaction*. In .: ANTAKI, C. & WIDDICOMBE, S. *Identities in Talk*. London: SAGE Publications, 1998, p.87-107.

Convenções de Transcrição

. (ponto final)	Entonação descendente
? (ponto de interrogação)	Entonação ascendente
, (vírgula)	Entonação de continuidade
?, (ponto de interrogação e vírgula)	Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
- (hífen)	marca de corte abrupto
:: (dois pontos)	Prolongamento do som
<u>sublinhado</u> (letra, sílaba ou palavra sublinhadas)	sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA (maiúsculas)	fala em volume alto
° palavra ° (sinais de graus)	fala em voz baixa
° (sinal de grau)	Fala mais baixa imediatamente após o sinal
palavra: (sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	Descida entoacional inflexionada
Palavra: (dois pontos sublinhados)	Subida entoacional inflexionada
↑ (seta com indicação para cima)	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓ (seta com indicação para baixo)	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos
> palavra < (sinais de maior do que e menor do que)	fala acelerada
< palavra > (sinais de menor do que e maior do que)	fala desacelerada
< palavra (sinal de menor do que)	Início acelerado
hh (série de h's)	Aspiração ou riso
(h) (h's entre parênteses)	Aspirações durante a fala
.hh (h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[] (colchetes)	fala simultânea ou sobreposta
= (sinais de igual)	Elocuções contíguas
(2,4) (números entre parênteses)	medida de silêncio (em seg. e décimos de segundos)
(.) (ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
() (parênteses vazio)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra) (segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((tosse))(parênteses duplos)	Descrição de atividade não-vocal

“trecho”	trecho narrado por qualquer um dos participantes
th	Estalar de língua