

MEDIAÇÃO, AVALIAÇÃO E NEUTRALIDADE EM UMA PERSPECTIVA INTERACIONAL

Paulo Cortes Gago (UFJF)*
Priscila Sant'Anna (UFJF)**
Tatiana Fernandes Barbosa (UFJF)***

RESUMO

Este artigo insere-se na área de interface entre a Linguística e as Profissões, propondo-se a discutir a questão da neutralidade na profissão de mediador através do estudo da prática de avaliação. A partir da Análise da Conversa Etnometodológica, em pesquisa qualitativa e interpretativa, chega-se a uma tipologia de seis práticas de avaliação - avaliação de solidariedade, avaliação de concordância, avaliação terapêutica, avaliação de discordância, avaliação crítica e resumo avaliativo, das quais três são focadas aqui.

Palavras-chave: Mediação; Avaliação; Neutralidade; Análise da Conversa.

1 Introdução

Este trabalho insere-se na discussão que as ciências da linguagem hoje em dia travam com várias áreas de conhecimento afins, saindo dos muros da academia nas faculdades de letras e estabelecendo pontos de contato entre o estudo da linguagem e os contextos profissionais. Mais especificamente, voltamos nossa atenção para o mundo jurídico e a profissão de mediador, entendendo nosso fazer como um tipo de prática em Linguística Aplicada.

A mediação, junto com a arbitragem, a negociação e a negociação assistida, é uma forma pacífica de solução de conflitos interpessoais, também chamada de Forma Alternativa de Resolução de Conflitos (FARC), que vem ganhando cada vez mais espaço na mídia e vem sendo incorporada aos serviços públicos, pela sua celeridade e baixo custo, além de recolocar a questão fundamental de os próprios envolvidos em conflitos acharem por si sós, ou melhor, com a ajuda do mediador, uma solução não litigiosa para os seus problemas, ao invés de deixá-los nas mãos de um juiz, que pouco conhece da vida dos envolvidos e pouco tempo dispõe, até mesmo em função da sobrecarga de processos, para dar mais atenção às partes e conhecer melhor a natureza das querelas jurídicas¹.

* Professor Orientador da Faculdade de Letras – UFJF - pcgago@uol.com.br

** Graduada em Letras e Mestranda em Linguística na UFJF e Bolsista de Iniciação Científica (PROBIC/FAPEMIG)

*** Graduada em Letras – UFJF e Bolsista de Iniciação Científica (PIBIC/CNPq)

¹ A este respeito, há uma comunicação feita pelo primeiro autor, em 2008, chamada “A agenda oculta na mediação”, em que se enfatiza justamente o tanto que fica oculto para um juiz em um processo em termos daquilo que motiva as partes a iniciarem uma ação judicial. No caso de mediação do qual participamos, por exemplo, o processo corria oficialmente para regulamentar os horários de visitação dos filhos pelo pai. Mas já era a terceira vez que o casal se processava mutuamente, e havia motivos muito mais profundos e graves, como a péssima relação do pai com a filha, os problemas que a ex-esposa encontrava ao usar o cartão do seguro saúde para as crianças, etc., que causavam sérios problemas de comunicação entre as partes e motivava a abertura de novos

Um requisito básico na profissão do mediador, assim como em várias outras profissões (médicos, psicólogos, entrevistadores, juízes e árbitros em geral) é a necessidade de ser neutro ou imparcial. Segundo Salles (2004, p. 48), “a intervenção do mediador, manipulando a argumentação, e daí a decisão, descaracteriza a mediação (...)”. Assim, a rigor, a avaliação não deveria ocorrer na fala do mediador, pois avaliar envolve emitir opinião ou juízo de valor. Por isso, algumas de nossas perguntas de pesquisa são: 1) ocorre avaliação na fala de mediação? 2) se sim, como ela se relaciona com a neutralidade? e 3) o que ela diz do tipo de mediação em questão?

A pesquisa cujos resultados preliminares aqui apresentamos tem como pressupostos teóricos a Análise da Conversa Etnometodológica, “ferramenta” de base de nossa análise de dados; assim como literatura sobre avaliação e a noção de neutralidade em teoria de mediação.

A partir dessas questões, empreendemos nosso estudo de natureza qualitativa e interpretativa com base em dados de mediação endoprocessual, gerados em uma vara de família do estado do Rio de Janeiro. Nossa perspectiva de trabalho é a de fala-em-interação, que tem nos turnos de fala e nas transcrições a base analítica para se falar do comportamento do mediador, seguindo proposta de Greatbatch; Dingwall (1994), em oposição ao paradigma experimental ou publicações tipo manual de praticantes (MOORE, 1985; PRUITT et al., 1993).

2 Metodologia

Assumimos com Latour (1994) e outros autores (DENZIN; LINCOLN 2000; COOK; REICHARDT, 1979) a posição de que a atividade científica é uma atividade de representação do mundo e uma prática eminentemente situada, em que, por não se acreditar que haja a possibilidade de observação direta do fato social, recorre-se a atividades de representação, tais como a produção de entrevistas, gravação e de transcrição de conversas, fotografias, notas de campo, etc., através das quais tornamos o mundo visível. A seguinte passagem de Lopes (1994, p. 331) continua atual: “o que é específico, no mundo social, é o fato de os significados que o caracterizam serem construídos pelo homem, que interpreta e reinterpreta o mundo à sua volta, fazendo, assim, com que não haja uma realidade única, mas várias realidades”. Portanto, desfaz-se o mito do mundo “natural”. Na pesquisa maior de suporte a este trabalho (ver nota 1) utilizamos gravações, transcrição e notas de campo.

Entendemos a realidade em um veio fenomenológico e etnometodológico, como uma construção contínua dos atores sociais, realizada no fluxo de eventos interacionais (BERGER; LUCKMANN, 1966; GARFINKEL, 1967), o que se contrapõe à concepção de mundo como estrutura prévia, já dada. Como consequência, a estrutura social também é uma realização prática, “algo que os seres humanos fazem” (BODEN; ZIMMERMAN, 1991, p. 4), no aqui e agora de encontros, e vai se transformando em cristalização e estrutura, via procedimentos de rotinização. É, portanto, emergente. Privilegiamos os pequenos grupos como *locus* de estudo de fenômenos sociais (GOFFMAN 1961, 1963).

Este tipo de pesquisa tem como objetivo central, então, a elucidação de *processos* de construção de sentido das ações humanas, em seu contexto real de ocorrência, em que seres humanos, em ação conjunta com outros participantes do mundo social (em processos de intersubjetividade), constroem sentidos. A ênfase principal é justamente no processo, e não no produto, privilegiando-se o particular. Assume-se uma visão êmica na interpretação, na qual o que interessa é nos aproximarmos o mais possível da perspectiva dos participantes.

Os dados foram gerados em uma Vara de Família do Fórum de uma cidade do interior do estado do Rio de Janeiro. Foram gravados vários encontros entre a assistente social, Sônia, o requerente do

processos. Na mediação, abriu-se um espaço para que esses problemas viessem à tona. Muitas vezes pessoas que não se falam há anos conversam aí pela primeira vez.

processo, Sr. Amir, e a requerida, Sra. Flávia. Inicialmente, as partes se encontraram em separado com Sônia, em dois encontros cada um, chamados de *entrevistas de pré-mediação*. Em seguida, as três partes se encontraram ao todo em cinco *sessões de mediação*. O processo em questão era o de *Regulamentação de Visitas*, em que se contemplava a possibilidade de o pai, o requerente, encontrar-se durante a semana com os filhos, Vítor e Íris, e não apenas a cada quinze dias, durante os finais de semana, como era a situação à época. Flávia, a requerida, é quem detém a guarda dos filhos.

Todos os nomes foram trocados em nome da privacidade das pessoas envolvidas, que nos forneceram (verbalmente, nas próprias gravações) a autorização para a gravação e utilização dos dados. O juiz da vara de família igualmente autorizou o estudo. A convenção de transcrição (em anexo) para a anotação dos fenômenos segmentais e suprasegmentais (pausas, entonação, ritmo, etc.) segue o modelo da Análise da Conversa, elaborado por Jefferson, em Sacks, Schegloff e Jefferson (2003).

A pesquisa beneficia-se da colaboração da mediadora na análise e interpretação dos dados: os trechos aqui analisados foram discutidos com ela, e, como veremos na análise, esse fator mostrou-se relevante para a melhor compreensão de algumas passagens.

3 Discussão

Faz-se necessário, a fim de esclarecimento sobre a teoria de avaliação que embasa essa pesquisa, citar a definição de avaliação realizada por Linde (1997). Nas palavras da autora, o fenômeno da avaliação pode ser definido como: “qualquer situação em que um falante indica o significado ou valor social de uma pessoa, coisa, evento ou relação social” (LINDE, 1997, p. 152).

Conforme firmado no início, nosso objetivo é mapear e descrever a prática de avaliação na fala da mediadora. Como resultado da análise, essa prática compareceu de forma recorrente durante todo o processo de mediação em nossos dados e, ao nosso ver, parece-nos que temos elementos o suficiente para afirmar que há formas distintas de fazê-lo, o que evidencia nuances dessa prática, expressas, aqui, na forma de uma tipologia com seis tipos de práticas avaliativas, a saber: *avaliação de solidariedade*, *avaliação de concordância*, *avaliação terapêutica*, *avaliação de discordância*, *avaliação crítica* e, por fim, *resumo avaliativo*.

Como risco inerente a toda tipologia, nossas categorias podem representar uma fragmentação demasiada do mundo, mas, por outro lado, acreditamos que revelam também os “matizes” da forma de avaliar e podem ser úteis para se entender as sutilezas da construção de sentido no mundo da mediação. Assim, para este trabalho, focaremos nas duas primeiras práticas avaliativas citadas, apresentando um exemplo em cada uma.

Passaremos agora à apresentação das definições das práticas de avaliação e sua sustentação na análise dos dados.

Avaliação terapêutica

Nesse tipo de avaliação, trata-se de alguma situação de natureza psicológica, que o interlocutor apresenta na interação ao mediador, que emite, então, um parecer de tipo *diagnóstico* da situação vivida pelo mediando. Frequentemente, podem ser encontradas palavras ou expressões relacionadas ao âmbito terapêutico/médico/psicológico, tais como “natureza humana”, “crônico”, “sofrimento”.

No segmento abaixo, Sr. Amir falava de sua preocupação com cachorros de rua, sem dono.

Tabela 1: 2ª EPM - Amir /2007 01:10-01:42²

10	Amir	essa semana, nasceu lá dez filhotes pit bull, cheguei lá
11		ele tava amarrado lá numa corda, >numa coleira com um
12		matuto, ele fugiu foi lá e cruzou com a vira-lata
13		enterrou um tiro lá na polícia que também mora [lá.<
14	Sônia	[aque-
15		la da foto?,
16	Amir	é deu até processo aí:: (.): num procurei sabe o que que
17		ia dá aquilo. aí ela ganhou [dez filhotes.
18	Sônia	[nossa.
19	Amir	tava ¯ mal, tava mal.
20	Sônia	mas eles não sobrevivem, né?, dez filhotes é demais, né?
21	Amir	o problema tá sendo ela, ela que tá em perigo=
22	Sônia	=não pois é [dez filhotes é muito]
23	Amir	[pra ela lá que é fêmea, é.] () nasceram
24		tudo com cara de pit bull, então:: já fico (.) porque eu
25		encontro, não tem jeito eu:: isso acaba comigo. ver um
26		animal maltratado- isso num,
		(...)
® 38	Sônia	= mas o senhor há de convir que é um sofrimento pro
39		senhor(.) convivendo com um ambiente de tanto
40		sofrimento.
41	Amir	eu:: ¯ ah pra mim não. ali pra mim parece que dou uma
42		desligada. dô:: porque eu sei que tô ajudando e ele

Temos uma sequência narrativa de Amir, em que ele relata sua relação de envolvimento com os animais doentes (linhas 10 a 13 / 22 a 25), e, antes da avaliação foco da análise, temos a mediadora colaborando na produção da narrativa na linha 20, já com uma prática de avaliação – “mas eles não sobrevivem, né?, dez filhotes é demais, né?”, revelando seu conhecimento de criação de cães. Em seguida, nas linhas 38, 39 e 40, Sônia emite sua opinião na forma de uma avaliação. A avaliação inicia-se com uma conjunção adversativa “mas”, seguida de um prefácio: “o senhor há de convir”, com o intuito de convidá-lo a enxergar a situação sob o seu ponto de vista. Considerando o uso dessa expressão modal (“o senhor há de convir”), parece que sua escolha foi motivada com o objetivo de enfatizar o valor de verdade de determinado ponto de vista, no caso, o sofrimento de Amir.

Observamos em seguida, o verbo predicativo “é” ligando o prefácio à expressão avaliativa em si: “um sofrimento”, item lexical de natureza psicológica, um substantivo abstrato, que migra para a função de adjetivo, qualificando a situação de Amir, segundo a perspectiva da mediadora.

Nas linhas 39 e 40, a mediadora realiza um resumo do que para ela seria o motivo do sofrimento de Amir: “convivendo com um ambiente de tanto sofrimento”. Pode-se dizer que corresponde a um resumo do tipo diagnóstico, pois se assemelha a um parecer, a uma constatação de Sônia a respeito dos sentimentos do Sr. Amir.

² A numeração refere-se à posição do fragmento em nossos dados: o fragmento acima, por exemplo, inicia-se na página 01, linha 10, e vai até a página 01, linha 42, e foi gerado em 2007.

Nas linhas 41 e 42, Amir contesta a avaliação de Sônia, emitindo também o seu diagnóstico, segundo o qual, o cuidado todo com os animais funciona como uma fuga dos outros problemas vividos por ele: “↓ ah pra mim não. ali pra mim parece que dou uma desligada.”. Para Amir, sua atitude transcende ao sofrimento, se tratando de um ato de caridade: “eu sei que to ajudando ele.”.

Outra prática de avaliação encontrada nos dados foi a de avaliação de concordância. Abaixo, veremos a definição dessa prática e a análise dos dados referentes a ela.

Avaliação de concordância

As avaliações de concordância, como o próprio nome já indica, fazem o trabalho interacional de expressar alguma forma de adesão ao que está sendo trazido pelos mediandos em seus turnos de fala. No entanto, conforme veremos nos exemplos abaixo, as avaliações de concordância podem ser descritas em termos de maior ou menor grau de adesão ao que foi dito. É frequente o uso de modalizadores ou elementos restritivos à adesão. Na mediação, as avaliações de concordância não devem ser entendidas como afiliações ou partidarização, mas sim como concordâncias com os aspectos importantes do caso em questão, objeto da mediação.

No trecho abaixo, D. Flávia fala da doença do seu ex-marido, considerado oficialmente portador da síndrome do pânico.

Tabela 2: 2ª EPM – Flávia / 2007 16:35-16:46

	35	Flávia	[se ele realmente é doente () eu tenho
	36		medo do vitor ter esse mesmo problema, que ele
	37		é o pai escrito né? o vitor. até o jeito e tudo
	38		acho que é por isso que ele é mais chegado no
	39		vitor. eu fico com medo, eu vou ver se mais
	40		tarde eu::- né, um tratamento psicológico até
	41		por esses [problemas que ele passa né?]
®	42	Sônia	[é, uma avaliação, uma inves]titação,
	43	Flávia	né? é.
®	44	Sônia	não acho que é demais não.
	45		que ele é muito sistemático °o meu filho
	46	Flávia	()todo sem graça,°

Entre as linhas 35 e 41, Flávia coloca para a mediadora seu temor que o filho, à semelhança do pai, adquira sua doença e propõe - “um tratamento psicológico”. Registre-se de passagem o item lexical “se”, de valor condicional, logo no trecho inicial de seu turno de fala - “se ele realmente é doente” – juntamente com a expressão intensificadora - “realmente”, que demonstram sua posição duvidosa em relação à doença do ex-marido, elemento que foi uma tônica constante no processo de mediação.

Nos turnos focais de análise, merece destaque a questão do grau de adesão, além do tipo de adesão. O primeiro turno da mediadora, na linha 42 – “[é, uma avaliação, uma inves]titação,” - é composto por três UCTs. A primeira, do tipo clausal³ (é um verbo) recepiona o turno de Flávia, fazendo o trabalho de concordar com ela – “é.”. No entanto, as duas outras UCTs são de tipo sintagmático e têm como alvo, pela semelhança da forma sintática (artigo indefinido + substantivo), a proposta de Flávia, representando uma alternativa à proposta dela - “uma avaliação, uma inves-

³ Ao mesmo tempo é lexical, pois compõe-se de uma só palavra.

tigação,”. Entendemos ambas como um reparo do tipo correção ao que Flávia dissera. Mas essa elocução da mediadora torna-se a primeira parte de par de uma sequência em si, com a segunda parte sendo a confirmação feita por Flávia, no turno seguinte, na linha 43 – “né? é.”. A mediadora propõe, no fundo, que não se tome a doença do filho como algo já certo, mas sim como uma dúvida a ser esclarecida. Por este motivo, no fundo, a concordância é parcial.

No segundo turno focal de Sônia, na linha 44, temos uma nova expressão de adesão, mas também de forma parcial e modalizada. O caráter avaliativo encontra-se principalmente no verbo “acho”, na 1ª pessoa do singular, que apresenta uma função opinativa. A modalização expressa-se pela negação, e de forma dupla - “não acho que é demais não.”. É interessante observar-se o item lexical escolhido por Sônia para emitir a avaliação – “demais”, do campo semântico da ordem do exagero. Para nós, essa escolha não é aleatória; ela é altamente indexicalizada. Através de nossas entrevistas com a mediadora, ela revelou achar a atitude em geral de dona Flávia exagerada. Ao ser confrontada com o segmento, expusemos-lhe nossa visão sobre escolha desse advérbio e sua possível associação com sua opinião geral sobre dona Flávia, e nossa interpretação foi confirmada por ela.

No turno seguinte, linhas 45 e 46, Flávia parece perceber a adesão por parte da mediadora ao que foi dito por ela, através das justificativas para a sua atitude que apresenta: “que ele é muito sistemático o meu filho () todo sem graça,º”. A seguir, finalizamos o artigo.

4 Conclusão

Propusemo-nos, neste trabalho, a discutir a questão da neutralidade na profissão de mediador através do estudo da prática de avaliação na fala desse participante em *entrevistas de pré-mediação e sessões de mediação* em uma vara de família do estado do RJ. Nosso instrumental de análise fez-se dentro da Análise da Conversa Etnometodológica, em pesquisa de natureza qualitativa e interpretativa. Como resultados parciais de nossa pesquisa, chegamos a uma tipologia de seis práticas de avaliação - avaliação de solidariedade, avaliação de concordância, avaliação terapêutica, avaliação de discordância, avaliação crítica e, por fim, resumo avaliativo, das quais duas foram focadas aqui. A elas equivalem ações concretas no mundo – solidarizar-se, concordar, agir terapeuticamente, etc. – de um tipo de mediação: a mediação transformadora, ainda incipiente no Brasil.

Se avaliar significa transmitir de alguma forma juízo de valor, isso contraria o princípio da neutralidade na mediação. Por isso, a presença da avaliação na mediação pode ser um bom termômetro para se estudar esse mito e se falar sobre práticas em contexto. Cremos que a noção de neutralidade expandida aqui ratificada dá conta de uma nova visão sobre neutralidade. Dessa forma, nosso estudo mostra a fertilidade de pesquisa sobre práticas situadas como uma forma possível de se discutir um determinado contexto institucional, ratificando a possibilidade de aplicação concreta da pesquisa.

MEDIATION, ASSESSMENT AND NEUTRALITY IN AN INTERACTIONAL PERSPECTIVE

ABSTRACT

This paper intersects linguistics and the professions and proposes to discuss the issue of neutrality in the mediator's profession through the study of assessments in interaction. Based upon the theoretical framework of Conversation Analysis, in a qualitative and interpretative research, we came to a typology of six assessment practices – solidarity assessment, agreeing assessment,

therapeutic assessment, disagreeing assessment, critical assessment and summary assessment, three of which will be focused here.

Keywords: Mediation; Assessments; Neutrality; Conversation analysis.

Referências

BERGER, P.; LUCKMAN, T. **The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge.** Garden City, NY: Doubleday, 1966.

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

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

DENZIN, N.; LINCOLN, Y. The Discipline and Practice of Qualitative Research. In: _____. *The Handbook of Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA: Sage, 2000. p. 1-27.

FOLGER, J. P.; JONES, T. S. Introduction. In: _____. *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives.* Thousand Oaks, C.A.: Sage, 1994, p. vii-xv.

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

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

GARFINKEL, H.; SACKS, H., 1972. On formal structures of practical action. In: MCKINNEY, J.; TYRIAKIAN, E. A.. (Eds.). *Theoretical sociology.* New York: Appleton-Century-Crafts, 1972.

GOFFMAN, E. *Encounters.* Indiana: The Bobbs-Merril, 1961.

_____. *Behavior in Public Places.* New York: The Free Press, 1963.

_____. *Interaction Ritual.* New York: Pantheon Books, 1967.

_____. The Interaction Order. *American Sociological Review*, v. 48, p. 1-17, 1983.

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

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

HEISTERKAMP, B. Taking the footing of a neutral mediator. **Conflict Resolution Quarterly**, v. 23, no. 3, p. 301-315, 2006.

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

HUTCHBY, I.; WOUFFITT, R. What is Conversation Analysis? In: Cambridge: Polity Press, 1998. 273 p.

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

LATOURETTE, B. **Jamais fomos modernos**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1994.

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

HERITAGE, J. Conversation Analysis as Social Theory. In: TURNER, B. (Ed.). **The New Blackwell Companion to Social Theory**. Oxford: Blackwell, 2008.

_____. Conversation Analysis and Institutional Talk: Analyzing Data. In: SILVERMAN, D. **Qualitative Research: Theory, Method and Practice**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997. p. 161-182.

LEVITON, S. C.; GREENSTONE, J. L. **Elements of mediation**. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole, 1997.

LODER, L. L.; JUNUG, N. M. (Orgs.). **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. São Paulo: Mercado de Letras, 2008.

MAYNARD, D. **Inside Plea Bargaining: the language of negotiation**. New York: Plenum Press, 1984.

MOITA LOPES, L. P. Pesquisa interpretativa em Linguística Aplicada: a linguagem como condição e solução. **Delta**, v. 10, n. 2, p. 329-338, 1994.

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

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

NEVES, M. H. M. **Gramática de usos do português**. 3. ed. São Paulo: Editora UNESP, 2003.

OLIVEIRA, R. P. O Gênero mediação transformadora pelo viés interacional. 200. *Tese (Doutorado)* - Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 200. (Em andamento).

PARSONS, T. **The Structure of Social Action**. Glencoe: Free Press, 1937.

PIKE, K. **Language in relation to a unified theory of the structure of human behavior**. The Hague: Mouton, 1967. 255 pág.

PRUITT, D.; PEIRCE, R. S.; MCGILLICUDDY, N. B.; WELTON, G. L.; CASTRIANNO, L. M. Long-term success in mediation. **Law and Human Behavior**, v. 17, no. 3, p. 313-330, 1993.

PSATHAS, G. **Conversation Analysis: The Study of Talk in Interaction**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1995.

REICHARDT, C.; COOK, T. Beyond Qualitative *versus* quantitative methods. In: _____. **Quantitative and qualitative methods in Evaluation Research**. London: Sage, 1979. p. 7-32.

SACKS, H. Notes on methodology. In: ATKINSON, J. MAXWELL; HERITAGE., J. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Revista Veredas**, v. 7, n. 1/2, 2003. Tradução de: A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, v. 50 n.4, p. 696-735, 1974.

SCHEGLOFF, E. *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. New York: Cambridge University Press, 2007.

TAYLOR, A. Concepts of neutrality in family mediation: contexts, ethics, influence and transformative mediation. **Mediation Quarterly**, v. 14, no. 3, p. 215-235, 1997.

BODEN, D. & ZIMMERMAN, D. H. Structure-in-action: an introduction. In: _____. **Talk & Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis**. Los Angeles: University of California Press, 1991.

VIEIRA, A. T. A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança. 2007. Tese (Doutorado em Letras)-Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

ANEXO 1 – Convenções de Transcrição (SSJ/1974)

.	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
sublinhado (letra, sílaba ou palavra sublinhadas)	sílaba ou palavra enfatizada

PALAVRA (maiúsculas)	fala em volume alto
°palavra° (sinais de graus)	fala em voz baixa
° (sinal de grau)	Fala mais baixa 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 lingua