



Linguística Aplicada das Profissões

VOLUME 16 nº 1 - 2012

A prática de avaliação no contexto de mediação familiar judicial

Paulo Cortes Gago¹
Amitza Torres Vieira
Priscila Fernandes Sant'Anna²

RESUMO: Este trabalho insere-se na Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2006) e utiliza a linguística interacional como ferramenta para focar na profissão do mediador, em estudo de caso, de natureza qualitativa e interpretativa, com base em dados reais de fala-em-interação de mediação endoprocessual, gerados em uma vara de família do estado do Rio de Janeiro. A pesquisa beneficia-se do desenho colaborativo (SARANGI, 2001), via participação da mediadora na discussão e interpretação dos dados. O estudo mapeia e descreve as ações avaliativas dessa participante na interação em foco. Os resultados mostram que as avaliações da mediadora são formadas por diferentes estratégias discursivas, tais como: verbo de opinião, palavras avaliativas, bem como avaliações indiretas.

Palavras-chave: linguística aplicada das profissões, linguística interacional, mediação, avaliação.

1 Este trabalho beneficia-se do apoio FAPEMIG através do projeto de pesquisa APQ 01045-11.

2 O presente trabalho é um desdobramento de Sant'Anna (2010). Para mais detalhes, ver referências bibliográficas.

Introdução

O presente trabalho abraça a Linguística Aplicada das Profissões (SARANGI, 2006³) por dois motivos: 1) ele pretende ser uma contribuição relevante para a categoria profissional implicada no estudo (os mediadores); 2) ele cruza a fronteira acadêmica e busca no conhecimento profissional da mediadora envolvida no estudo subsídios para a compreensão de sua própria prática (e da nossa, de analista). Trabalhamos com a profissão de mediador no contexto jurídico de uma vara de família, ou seja, com a mediação familiar endoprocessual, aquela que ocorre no bojo de um processo judicial.

Segundo estudiosos e praticantes da mediação (AZEVEDO, 2009; SALES, 2004), essa prática representa um sistema de autocomposição assistida, em que uma terceira parte – o mediador – é responsável pela facilitação da comunicação entre as partes, para que se possa sair da situação de conflito e se chegar a um acordo. Contemporaneamente, entende-se que a mediação pode atuar em três eixos: na produção de um acordo específico, na transformação do conflito em si, e na prevenção de conflitos. Nos dois primeiros casos, ela está, respectivamente, associada a dois modelos de mediação: à mediação baseada na abordagem de solução de problemas, da escola de negociação de Harvard, e à mediação transformadora, em que se mesclam elementos de terapia e de negociação com a finalidade de se mudar a visão e o comportamento dos mediandos em relação ao ponto do conflito. O primeiro tipo é mais indicado para relações não continuadas (por exemplo, relações de consumo – e.g. prestador de serviço X consumidor), e o segundo tipo, mais apropriado para relações continuadas (e.g. mediação familiar). A novidade é que, hoje em dia, entende-se que a mediação está presente também no eixo educacional, tendo as escolas como seu principal alvo de ações: crianças podem e devem aprender a reconhecer, e, principalmente, a prevenir situações de conflito.

Com a explosão dos métodos alternativos de resolução de conflito, regras foram se estabelecendo como forma de se garantir a qualidade de tais procedimentos e, dessa maneira, surgiram manuais de praticantes de mediação⁴. O CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, órgão regulador máximo na área, que publica normas para os mediadores tal como nos manuais, estipula que o mediador deve pautar sua conduta nos seguintes princípios: Credibilidade, Competência, Confidencialidade, Diligência, Neutralidade e Imparcialidade, sendo estes dois últimos, inclusive, apontados como atributos fundamentais do mediador.

Um ponto problemático dessas normas é que elas são prescritivas, formuladas a partir do paradigma – “o mediador deve”, e levam muito pouco em consideração informações advindas da prática. Quando o fazem, no caso dos manuais elaborados pelos próprios praticantes (e.g. AZEVEDO, 2009), os dados “reais” são, no máximo, recordações de memória do que aconteceu, e não de fato o que aconteceu. No máximo, são representações da realidade, mas não a vida cotidiana em si dos mediadores.

Analisando, porém, dados reais de mediação familiar endoprocessual, encontramos algumas ações, que, a rigor, não “deveriam” ocorrer na fala da mediadora, de acordo com esses manuais. Dentre elas, destacamos as *avaliações*, que são entendidas como a emissão de opinião ou juízo de valor (LINDE, 2007) sobre uma determinada matéria ou situação. Os

3 Ver também Sarangi (neste volume e 2004) e Sarangi & Candlin (2011, 2010) para uma introdução a esta proposta de trabalho.

4 Veja-se, por exemplo, Salles (2004), Nazareth (2002), além do manual do CONIMA (Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem).

manuais de mediação postulam que ser neutro e imparcial significa, dentre outras coisas, não manipular a argumentação (SALES, 2004). Ora, este confronto entre mundo prescrito e o mundo real abre algumas questões: Se isso ocorre na prática, onde está o problema? Nos mediadores? Ou nos manuais? E há problema em si em avaliar, de fato? E o que as avaliações fazem na mediação? Elas são necessárias?

Esse artigo pretende discutir essas questões em um estudo de caso de mediação familiar endoprocessual de nosso banco de dados, com aproximadamente duzentos e trinta minutos de gravação, em que ocorreram duas entrevistas de pré-mediação (EPM) e quatro sessões de mediação (SM). Focamos nas ações avaliativas (GOODWIN & GOODWIN, 1992) da mediadora em três momentos distintos do caso: em duas EPM e uma SM, analisando os dados na perspectiva da fala-em-interação, que vê no exame detalhado das ações dos turnos de fala participantes e nas transcrições a base para estudar o comportamento de mediadores (GREATBATCH & DINGWALL, 1994). Utilizamos dados reais de fala, e não dados gerados artificialmente ou experimentalmente. Esta metodologia nos permitirá relacionar as avaliações aos imperativos de neutralidade e imparcialidade, e, sobretudo, nos dará a chance de discutirmos o processo de construção de posicionamentos dos participantes no discurso, inclusive o da mediadora.

1. Teorias sobre avaliação

Os estudos sobre avaliação têm se nutrido de contribuições de diversas áreas, como a linguística, a sociologia, a antropologia, etc., conforme será mostrado aqui.

Podemos, sem receio, afirmar que um dos trabalhos pioneiros sobre o tema reside no estudo de Labov (1972), realizado na esteira dos estudos de sociolinguística na década de 70, tendo como meta a descrição do vernáculo afroamericano, ocasionando desdobramentos políticos e educacionais no cenário americano, por exemplo, uma mudança no valor atribuído à fala dos negros, que passa de linguagem estigmatizada e de menos valor para apenas mais uma dentre as várias variantes do inglês. Até hoje, quase todos os estudos de narrativa partem daqui.

Tendo como base o que ficou depois cunhado como *a entrevista sociolinguística*, o autor solicitava dos entrevistados que narrassem estórias vividas por eles em suas experiências pessoais, geralmente envolvendo alguma situação de risco ou de perigo por que passaram, para que uma narrativa engajada pudesse ocorrer, com menor impacto possível de intrusão do gravador. Daí resultaram dois achados importantes: 1) foram estabelecidos os seis elementos constituintes da narrativa, a saber: o resumo, a orientação, a ação complicadora, a avaliação, a resolução e o coda; 2) a avaliação desponta como o elemento mais importante dos seis.

Esse segundo ponto interessa-nos mais de perto. Geralmente, as narrativas trazem um acontecimento único e inédito, digno de ser narrado, refletindo nessa escolha de fatos certa ordem de relevância dos acontecimentos narrados. Percebeu-se que os falantes só escolhem relatar algo, ou para avaliarem determinado evento, ou para terem o evento avaliado por seu interlocutor. Dessa forma, a avaliação caracteriza-se por ser exatamente o que torna uma narrativa relevante. Ou seja, a avaliação é a própria razão de ser da narrativa, a motivação do narrador em contar sua história, sendo, assim, uma atividade central dentro do episódio narrativo.

Em termos de localização dentro da narrativa, para Labov (*op. cit*), a avaliação, por

informar sobre a carga dramática ou o clima emocional dos eventos e das personagens, é o único elemento que pode ocorrer em qualquer momento da narrativa, e qualquer aspecto da narrativa pode estar sujeito à avaliação. Assim, seu caráter é pervasivo. Em nossos dados, confirmamos essa observação.

O estudo de Labov, embora tenha sido pioneiro e traga contribuições de suma importância, apresenta alguns problemas: 1) ele trabalha com dados semiespontâneos, uma vez que o pesquisador conduzia a entrevista com perguntas para que nela surgissem elementos narrativos; 2) os elementos por ele apontados funcionam como uma estrutura formal da narrativa, e nem sempre todos ocorrem; 3) há que se ter cuidado quanto à adaptação ao contexto e ao seu funcionamento em situações institucionais, tais como a nossa.

A esse estudo precursor sobre avaliação seguiram-se outros. Em estudo linguístico lexical sobre a avaliação, Thompson e Hunston (1999, p. 14) afirmam que determinadas classes de palavras podem apresentar itens com um teor avaliativo, como por exemplo:

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

Um ponto de grande relevância no trabalho desses autores é o fato de considerarem importante haver um conhecimento contextual da situação de produção do enunciado para que essas palavras avaliativas possam ser compreendidas devidamente. Thompson e Hunston (*op. cit.*) afirmam que as palavras avaliativas são pistas linguísticas utilizadas para descrever pessoas e eventos de maneira a mostrar o posicionamento do falante sobre determinada situação. Em linhas gerais, há uma semelhança com as ideias de Labov (1972), pois, embora seu foco tenha sido as narrativas, suas discussões serviram de base para a percepção da relevância da avaliação em outras práticas discursivas, tais como as formulações produzidas geralmente em relação às falas dos participantes ‘leigos’, em alguns contextos, tais como sessões de terapia, mediações, etc.

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

Partindo, então, em direção aos estudos discursivos, Linde (1997) estuda a situação de aprendizagem de uma nova tecnologia e afirma que a avaliação é o componente máximo da estrutura linguística do discurso, assim como é também uma parte importante da interação social, trazendo sérias consequências para as decisões do mundo real. Dessa forma, em sua pesquisa, procura unir os dois níveis de análise das avaliações: o linguístico e o interacional.

Em seu trabalho, a autora evidencia de que forma o ato de avaliar leva em conta não apenas a caracterização do que está sendo avaliado, mas também de quem faz a avaliação. Segundo Linde (*op.cit.*), exprimimos o que somos ao expressar aquilo que preferimos ou desprezamos. Nas palavras da autora, é possível definir avaliação como “qualquer situação em que um falante indica o significado ou valor social de uma pessoa, coisa, evento ou relação social” (*ibidem*, p. 152).

Um aspecto relevante a se ressaltar é o caráter interacional da prática de avaliação presente no trabalho da autora. Linde (*op. cit.*) assume que as avaliações não são produzidas por um único falante, mas sim co-construídas, i.e, o outro participa efetivamente na construção da avaliação, fornecendo contexto para a avaliação ocorrer, co-avaliando, modificando uma avaliação, etc. Dessa forma, reforça-se a grande relevância do seu estudo

para esta pesquisa, uma vez que também acreditamos que a avaliação reflete uma postura social do falante exatamente por se tratar do momento no qual ele externa publicamente a sua posição sobre determinado evento.

Nos estudos da sociolinguística interacional, Vieira (2007) contribuiu para descrever o fenômeno da avaliação dentro do discurso argumentativo. Ao analisar entrevistas realizadas com funcionários de uma empresa brasileira do ramo de energia, a autora investigou os limites entre subjetividade e objetividade na expressão da avaliação na argumentação dos entrevistados. Os dados Vieira (*op. cit.*) mostraram que a avaliação atua no equilíbrio entre a subjetividade (expressa nas opiniões) e a objetividade (expressa nas sustentações), na medida em que os argumentos são enquadrados dentro de uma perspectiva que contextualiza a própria opinião do locutor. Para a autora, a avaliação é um modo de demonstração da realidade social trazida ao discurso e tem como uma de suas funções projetar valores da sociedade.

Em relação ao desenho da estrutura argumentativa, Vieira (*op. cit.*) observou que a “coda” – elemento da narrativa que contém um teor moralizante (Labov, 1972) – é preenchido, nos dados da autora, por avaliações, cuja função é fechar uma sequência anterior e abrir uma posterior. Mas a análise de Vieira (2007) demonstrou ainda que a avaliação não ocorre apenas como um componente em separado, pois atua também na modificação de força das opiniões, sinalizando um maior ou um menor compromisso (Schiffrin, 1987) com a “verdade” que está sendo expressa. Vieira (*op. cit.*) afirma ainda que as dimensões avaliativas, manifestadas em seus dados por meio de pistas linguísticas de subjetividade, metáforas, autorreparos avaliativos e inferências contextuais, encontram-se imbricadas em todos os movimentos que compõem as sequências argumentativas.

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

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

Em Análise da Conversa, Charles e Marjorie Goodwin estudaram amplamente a avaliação em dados reais de fala-em-interação em conversa cotidiana, definindo o fenômeno, bem como estabelecendo algumas características sobre a estrutura da avaliação.

Em trabalho publicado em 1986, Charles Goodwin chama a atenção para a lacuna existente nos estudos linguísticos quanto às ações do ouvinte. Assim, para este autor, a fala não é simplesmente uma forma de ação, mas sim um modo de interação, no qual são consideradas tanto as ações do falante como as do ouvinte. Goodwin (*op. cit.*) afirma que os falantes tratam seus interlocutores como centrais para a organização de suas falas. Os falantes se orientam para as ações de seus ouvintes, modificando, ou não, seus turnos de fala de acordo com a reação do interlocutor, i.e, se percebe que o ouvinte não compreendeu seu turno de fala, o falante corrente refaz esse turno para que o outro o compreenda. Dessa maneira, o autor afirma que a fala não é somente uma ação individual do falante, mas também um produto

colaborativo do processo de interação entre falante e ouvinte.

Nesse sentido, Goodwin (1986) tratou de um tipo particular de ação do ouvinte: as respostas vocais dadas pelo receptor no meio da fala estendida do falante, que podem ocorrer de duas maneiras no mesmo ambiente: são elas as avaliações e os continuadores.

Nas avaliações, o caráter colaborativo da fala apontado pelo autor é observado em nossos dados, pois os participantes realizam ações responsivas à avaliação da mediadora, muitas vezes até mudando o curso de ações anteriores às avaliações proferidas.

Os continuadores são uma sinalização ao nosso interlocutor de que estamos prestando atenção a sua fala e de que ele pode prosseguir. Daí o nome de continuador. Eles frequentemente ligam o final de uma Unidade de Construção de Turno (UCT, conforme será explicado no próximo item) ao início da próxima UCT. Nos dados analisados pelo autor, o falante inicia uma nova UCT enquanto seu interlocutor ainda está produzindo o continuador - “ãhãm” - referente ao turno de fala anterior. O fato de o falante se movimentar para uma próxima unidade de fala, durante o “ãhãm” de seu interlocutor, é um argumento de que o “ãhãm” funcionou como um continuador, uma vez que o falante o tratou como um sinal para continuar. Assim, fica claro o caráter de elo do continuador “ãhãm” entre duas unidades construcionais de turno.

De acordo com Goodwin (*op. cit.*), não é possível afirmar que todos os continuadores façam essa ponte entre o início de uma UCT e o fim da outra. Porém, essa função de ponte do continuador parece ser a estrutura mais clara de o falante demonstrar que a ação do receptor foi precisamente entendida como um continuador.

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

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

O autor conclui em seu artigo que os continuadores são marcas que ocorrem em uma sequência maior, ou seja, são partes de uma sequência não completa, e ligam unidades separadas. Já a avaliação está relacionada aos fenômenos discursivos. Ela é um comentário ou opinião sobre algum ponto da conversa, podendo ter formas diferentes, posição que assumimos em nosso trabalho. O autor afirma também que as avaliações são formas prototípicas de se encerrar um turno estendido.

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

Para Goodwin e Goodwin (*op. cit.*), a palavra avaliação pode ser usada para fazer referência a formas analiticamente diferentes de organização do fenômeno. Nesse sentido, os autores apresentam alguns conceitos que são também ferramentas analíticas para a investigação das avaliações, a saber:

1) **Segmento avaliativo:** unidade estrutural que ocorre em algum lugar específico no fluxo da fala, podendo ser precisamente definido. Os adjetivos são exemplos de segmentos avaliativos.

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

3) **Ação avaliativa:** é a forma que envolve o ator tomando uma posição em relação ao fenômeno avaliado; a ênfase aqui é dada na ação feita por um falante que se utiliza da linguagem para incorporar sua ação. Ela é realizada por um único participante, que deixa transparecer seu envolvimento afetivo quanto ao que está sendo avaliado.

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

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

Das cinco definições estipuladas pelos autores, é fundamental para o presente trabalho a noção de ação avaliativa, pois olhamos para a tomada de posição (avaliação) de uma participante em específico. É importante dizer que o caráter colaborativo, tão bem explicado pelos autores, permeia nosso estudo, visto que investigamos a reação dos outros participantes diante da avaliação da mediadora. A noção de sinais avaliativos também aparece na análise no momento em que observamos a prosódia e a alteração do tom de voz dos participantes como formas de indicar a avaliação e a ação reponsiva dos interlocutores diante da ação avaliativa. Por fim, também serão consideradas na análise pistas linguísticas de avaliação, compreendidas por Goodwin e Goodwin (1992) como segmentos avaliativos.

Ainda quanto ao aspecto interacional da avaliação, os autores asseveram que a atividade de avaliar mostra como os participantes negociam e demonstram uns aos outros seus pontos de vista. Dessa maneira, C. Goodwin e M. Goodwin (1996) consideram a atividade de avaliação como o lócus central para o estudo dos entendimentos compartilhados. Como conclusão de seus estudos, afirmam que as avaliações constituem um campo frutífero no que se refere à investigação e à organização da linguagem e da cultura no enquadre da dinamicidade da ação social.

Como vimos, ainda são incipientes os estudos de avaliação. Aqui, recorreremos principalmente aos estudos de base interacional, mas sem desprezar as contribuições feitas em outras áreas. Nas duas seções a seguir, apresentamos os conceitos fundamentais em Sociolinguística Interacional e Análise da Conversa Etnometodológica, que servem de ferramenta discursiva para a análise das avaliações.

2. Sociolinguística interacional

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

Conforme Ribeiro e Garcez (2002), os estudiosos dessa corrente linguística descrevem a organização social da fala-em-interação, valorizando a caráter colaborativo, “dialógico” da comunicação humana. Nesse sentido, a partir dos postulados de Goffman (2002a [1979]), outro estudioso de fundamental importância para a disciplina, entendemos que os encontros sociais, comuns à vida humana, são organizados de forma que os participantes possam assumir diferentes posições em relação àquilo que se faz e se diz, ao longo de um mesmo encontro, em diferentes momentos.

Um conceito caro à SI é a noção de alinhamento, ou *footing*, que trata da dinamicidade dos papéis assumidos na interação. Segundo Goffman (2002 [1979]), os *footings* podem ser introduzidos, sustentados ou modificados no decorrer de um encontro social. O *footing* é definido como uma mudança do alinhamento⁵, da postura, da projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso a ser construído. As modificações de *footing* podem ser sinalizadas, por exemplo, via alternância de código, de registro, mudança de tom, de postura corporal, etc. Essas mudanças podem ocorrer por aspectos pessoais ou de estilo (uma fala afável ou rígida), papéis sociais (a fala da mediadora, a fala de mãe, etc.) e papéis discursivos (por exemplo, o papel de entrevistador, respondedor, etc.).

Essas características do *footing* colaboram para o estabelecimento do enquadre da situação, ou seja, de como entendemos o que é dito. Os enquadres são molduras que colocamos nas situações comunicativas, tal como em um quadro, para definirmos o que vemos à nossa frente. Eles dão conta das definições tanto da situação social em si, do tipo “isso é uma festa, um jogo de cartas, uma formatura”, quanto de momentos específicos de uma dada situação social, como por exemplo, “ele agora estava brincando, ele estava falando sério, ele me ironizou com essa frase”, etc. Ou seja, o enquadre é uma definição (momentânea e provisória) de uma situação/momento social.

Tanto os *footings* como os enquadres possuem natureza dinâmica: tanto o entendimento projetado como o interpretado podem mudar várias vezes ao longo de um encontro. Desse modo, muitas vezes os participantes precisam reconstruir o seu entendimento sobre a situação. Isso ocorre muito na mediação familiar judicial.

2.1. Análise da conversa etnometodológica

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACE, seguindo Loder e Garcez, 2004; Gago, 2005) teve o ponto de partida nas contribuições da Sociologia norte-americana (SACKS, SCHEGLOFF e JEFFERSON, 2003[1974]) e na Etnometodologia (GARFINKEL, 1967), na década de 1960.

A ACE assume que a conversa é fundadora da vida em sociedade, na medida em que é por ela que as pessoas resolvem seus negócios cotidianos, tais como fazer compras, marcar uma consulta, participar de um jantar, etc. Poucas são as tarefas que prescindem totalmente de linguagem. Mais especificamente, a conversa chamada de cotidiana (aquela das situações informais de interação) é considerada o gênero básico de linguagem humana em uso, por ser a primeira que se aprende na vida e ser aquela da qual todos os outros gêneros especializados de conversa (as conversas chamadas institucionais) derivam, como uma modificação daquele gênero de base. Por isso, ela é considerada a pedra sociológica fundamental (SACKS,

5 Os termos alinhamento e footing serão tratados como equivalentes aqui, por falta de clareza dentro da própria teoria Goffmaniana.

SCHEGLOFF, JEFFERSON, 2003[1974]).

É principalmente na organização sequencial da fala-em-interação que se centram os estudos da ACE, cujos objetivos são evidenciar os métodos pelos quais os atores atualizam as regras sociais e descrever a organização das estruturas de padrões de ação presentes na interação social. Um exemplo seria a realização de uma ação do tipo “o que você vai fazer hoje?” como uma forma preparatória para a realização de um convite. Esse tipo de comportamento e outros podem ser observados sistematicamente nas interações sociais, tornando-se estruturas de ação social que podem ser analisadas, já que essas estruturas estão organizadas em uma sequência de ações.

A ACE pode ser, segundo Heritage (1984), resumida a três princípios básicos: 1) a interação social é organizada estruturalmente, e esse conhecimento faz parte da competência social de seus membros; 2) a ação verbal dos participantes é duplamente contextualizada: um turno de fala só pode ser entendido em relação ao que veio antes dele e, por sua vez, projeta expectativas de contribuição para o próximo turno; 3) uma vez que 1 e 2 localizam-se na conversa, nenhum detalhe pode ser desprezado na análise das situações sociais presentes nas conversas. Acredita-se que os dados de fala-em-interação mostrarão propriedades sistemáticas e organizadas, representativas dos participantes.

Concretamente, para a ACE, os turnos de fala são ocupados por formas linguísticas - as unidades de construção de turno (doravante UCT), que podem possuir as seguintes extensões: 1) UCT lexical, compostas de uma só palavra; 2) UCT sintagmática, correspondente à idéia de sintagma (nominal, verbal, etc.); 3) UCT clausal, cuja característica é possuir um único núcleo verbal; e 4) UCT sentencial, com mais de um núcleo verbal. É muito comum um turno de fala possuir mais de uma UCT, e elas são significativas para os participantes de interações.

O esqueleto de base de uma conversa é um par adjacente, que é uma sequência mínima de duas elocuições, que apresenta as seguintes características: 1) são compostas de dois turnos de fala; 2) produzidos por falantes diferentes, 3) posicionados, na maioria das vezes, adjacientemente, i.e., um depois do outro, 4) podem ser divididos em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP), 5) os pares são de tipo específico, e.g., saudação e resposta (“oi/oi”), agradecimento e resposta (“obrigado/de nada”); convite e aceitação (“aceita?/aceito.”), etc. Há um encaixe preferido entre uma PPP e uma SPP : não é qualquer SPP que pode seguir a uma PPP, e.g., depois de uma pergunta - “você vem agora” - não se espera que ocorra uma resposta do tipo - “ele foi na esquina comprar cigarros”, a não ser que seja algum tipo de resposta indireta por cálculo, do tipo “não posso ir agora, preciso esperar que ele volte para eu ir”, ou seja, uma resposta negativa apresentada via explicação (SCHEGLOFF, 2007; GAGO, 2005, p. 64).

Assim, os estudos da Análise da Conversa Etnometodológica e os conceitos da Sociolinguística Interacional contribuirão para a nossa análise da prática de avaliação da mediadora no contexto de Vara de Família.

3. Metodologia e contexto de pesquisa

Este trabalho é vinculado à tradição de pesquisa qualitativa e interpretativa (MOITA LOPES, 1994; DENZIN & LINCOLN, 2000), pois leva em conta os significados, os motivos, as crenças, os valores e as ações dos indivíduos em suas relações sociais, focando a lente da pesquisa no aspecto processual da vida social e nos significados que os participantes atribuem aos fatos sociais. Assumimos que a realidade social é uma construção do ser humano, sendo

por ele modificada através de suas ações.

Elegemos como método de pesquisa o estudo de caso (STAKE, 1995; YIN 2002[1994]), em função de termos uma situação de pesquisa muito singular, sobre a qual recai nossa atenção. No ano de 2007, uma assistente social (Sônia) que trabalhava em um fórum de uma cidade do interior no estado do Rio de Janeiro estudava por conta própria, já fazia algum tempo, a mediação como uma forma alternativa de resolução de conflitos. No decorrer de sua atuação regular no Fórum, ela recebia da juíza processos judiciais com a demanda de um estudo social, a ser executado por Sônia no prazo de 90 dias e devolvido à juíza na forma de um relatório do estudo. Isso por si só já é um tipo de estudo de caso. No entanto, como Sônia era uma estudiosa da mediação por conta própria e sua convicta defensora, ela própria propunha a mediação às partes, sempre que possível, e enviava os resultados à juíza no final de seu relatório, na forma de sugestões de encaminhamento, que podiam (ou não) ser homologados em juízo. Nas entrevistas conosco, a assistente social revelou que acreditava praticar um misto de mediação transformadora e mediação focada na solução do problema. À época o Ministério da Justiça ainda não tinha adotado oficialmente a mediação como política nacional de resolução de conflitos, tal como é hoje. Deste modo, temos aqui uma situação muito peculiar de alguém tentando implementar uma nova prática, em uma fase de transição de políticas públicas de resolução de conflitos.

Foi nesse ano que surgiu o caso que elegemos para estudo aqui (dentre os três que possuímos em nosso banco de dados), o caso que chamamos de Amir e Flávia, em que Amir, o requerente do processo e ex-marido de Flávia, impetrava um processo de regulamentação de visitas para pedir à juíza autorização para encontrar-se também durante a semana com os filhos, Vítor e Íris, e não apenas a cada quinze dias e durante os finais de semana, como era a situação anterior ao processo. Flávia, a requerida, é quem detinha a guarda dos filhos.

Nossos materiais em áudio contam com duas entrevistas de Sônia (a assistente social e mediadora) com um dos pesquisadores e, ainda, os encontros entre Sônia e as partes, distribuídos em duas entrevistas de pré-mediação (EPM, uma com cada parte isoladamente) e quatro sessões de mediação (SM), quando a mediadora se encontrou com as duas partes em conjunto. No total, são 233 minutos de gravação. Nossa pesquisa conta ainda com outros tipos de evidências: as observações não-participantes dos encontros de mediação e os documentos de algumas peças processuais (a petição inicial, a contestação, o relatório da assistente social e a minuta do acordo assinado pelas partes e pela juíza).

Em pesquisa qualitativa, somamos a importante contribuição do professor Srikant Sarangi (2001) e de seu trabalho em *Linguística Aplicada das Profissões*, temática deste volume especial, cuja ênfase recai na colaboração. Essa metodologia visa ao desenvolvimento de um trabalho em que pesquisadores observam o cenário de pesquisa de uma perspectivaêmica, mas com o olhar voltado para a inter-relação entre pesquisadores e pesquisados, na qual ambos possam assumir uma agenda de pesquisa colaborativamente construída. Essa postura metodológica possibilita olhar para um determinado problema com um novo enfoque (o do pesquisado). Além disso, torna o processo de pesquisa uma via de mão dupla de intercâmbio de conhecimento – o do profissional praticante e o do linguista.

Essa metodologia convida-nos a repensar o papel da pesquisa diante da sociedade e também dentro do próprio meio acadêmico. No âmbito da medicina, Roberts e Sarangi (2003) afirmam que

(...) ‘a descoberta’ precisa ser desenvolvida em conjunção com os informantes da pesquisa e aqueles encarregados de realizar consultas – em

nosso caso, praticantes da profissão médica. Isso admite que as relações de papel, projetos de pesquisa e meios de apresentação e disseminação, todos devem ser negociados (ROBERTS & SARANGI, 2003, p. 342).

Nossa pesquisa representa um esforço (ainda incipiente, dadas as dificuldades da área jurídica) de realizar esse tipo de trabalho. Durante dois semestres consecutivos, no ano de 2009, tivemos a participação de Sônia em nosso grupo de pesquisa, vindo uma vez por mês aos encontros na universidade, nos quais selecionávamos juntos temas para discussão e analisamos dados, inclusive muitos dos que aqui são apresentados. Conseqüentemente, boa parte da interpretação dos dados aqui é feita à luz desses encontros. Podemos chamar esse desenho de semi-colaborativo.

Em cumprimento a normas éticas, todos os nomes foram trocados e obtivemos a autorização dos participantes, inclusive a da juíza, para a gravação e utilização dos dados em meios acadêmicos. Os dados foram gravados em áudio e, em seguida, transcritos seguindo o modelo Jefferson (SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 2003[1974]), cujos símbolos são apresentados em anexo. A gravação dos dados foi feita inicialmente em um aparelho analógico de gravação, marca *Panasonic*, modelo *RQ-L11*. Hoje em dia, os dados encontram-se digitalizados.

4. Análise de dados

Elegemos para mostrar aqui três excertos, de três momentos diferentes do processo de mediação, a saber: uma entrevista com cada uma das partes (a EPM com Amir e a EPM com Flávia) e uma sessão conjunta de mediação com as duas partes, a segunda SM. Esse recorte permite analisarmos a atuação da mediadora na construção de suas posições com cada uma das partes, separadamente, e com as duas partes, em conjunto. Embora o foco de análise recaia sobre as ações avaliativas da mediadora, em um tratamento interacional é impossível desprezarmos o jogo sequencial dos contextos geradores de avaliação (e por vezes avaliativos também) na fala dos outros participantes.

Iniciamos com o primeiro excerto para análise com a EPM Amir e Sônia, quando esta retoma, na linha 01, o tema da denúncia de Flávia ao INSS sobre a condição de saúde de Amir - ele alegava oficialmente sofrer de síndrome de pânico, o que era contestado por Flávia:

EXCERTO 1 “É, acho que esse tiro pode sair pela culatra, né?” EPM/ Sônia – Amir

1	Sônia	senhor amir, o senhor comentou que a dona flávia foi
2		ao i ene esse esse denunciar o senhor,
3	Amir	ó::ó:: teve uma pessoa que encontrou comigo na rua e
4		falou que ela foi lá e fez um escândalo danado lá,
5		falando que eu era vagabundo:: que eu era:: usou um
6		monte lá, levou meu nome (e tem) num sei o quê.
7	Sônia	mas é:: como essa pessoa sabe disso? [estava lá na
8		hora?
9	Amir	[estava lá
10		dentro é estava lá.

11 Sônia arram.
12 Amir e ela teria ido lá e falou um monte de besteira. mas
13 também num::já acostumei, já parece.
→ 14 Sônia **é::acho que esse tiro:: pode sair pela culatra, né?**
15 Amir falou, falou, fa[lou].
→ 16 Sônia **[se eles botam o senhor na rua como as
17 pessoas falam, como é que o senhor volta a trabalhar?
18 não volta. não tem condição de continuar e i ene esse
19 esse não tem pensão.**
20 Amir é. eles me chamaram lá pra fazer uma avaliação(.)num
21 sei o quê(.)se eu mudava de função(.)eu falei que(.)eu
22 vou deixar de passar mal no()pra passar mal na sala
23 ().num tem .aí o médico falou um monte de coisa lá
24 e:: (.)
→ 25 Sônia **()é cruel mesmo,né?**
26 Amir é muito, doeu pra caramba lá dentro.(disseram)que eu
27 tinha fingido, o cara maquinista falou isso, não sei
28 de onde ele tirou isso,entendeu? quem deu essa
29 informação pra ele. tô tentando saber até
30 hoje,mas(.)tê agora eles não apresentaram documentação
31 nenhuma, tá no interesse da empresa,mas↓

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

Realizada a ação de Sônia (pedido de confirmação) e a de Amir (confirmação), a primeira participante inicia um novo movimento, que será o foco de nossa análise: a avaliação - “é::acho que esse tiro:: pode sair pela culatra, né?”, (linha 14). Podemos perceber que a avaliação proferida por Sônia constitui-se de um verbo de opinião - “acho” - e por uma expressão popular que indica que alguém pode acabar se prejudicando por conta de escolhas tomadas - “esse tiro:: pode sair pela culatra”. Após a avaliação, Sônia faz uma pergunta-apêndice⁶ (“né?”, linha 14), em que pede a Amir que confirme sua avaliação, ou seja, que se alinhe de forma concordante com ela. Nesse sentido, podemos dizer que o conteúdo avaliativo foi expresso de maneira direta, através de uma construção sintática comum às avaliações: “eu acho X”, em que X é um predicativo de natureza avaliativa (Vieira, 2007); no caso do excerto 1, o teor avaliativo do predicativo é alcançado em um nível inferencial.

Outro ponto que merece destaque nessa avaliação (linha 14) é o fato de que, embora ela tenha sido endereçada a Amir, Sônia avalia a postura da outra parte do processo, Flávia. De maneira indireta, Sônia critica a suposta conduta de Flávia de ter ido ao INSS denunciar o ex-marido.

No turno seguinte, Sônia expande a sua avaliação anterior, por meio do clássico

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

silogismo de premissa e conclusão “*se F então P*”⁷, - “[se eles botam o senhor na rua como as pessoas falam, como é que o senhor volta a trabalhar? não volta.” (linhas 16 a 18), reafirmando sua conclusão logo a seguir com a avaliação: “não tem condição de continuar e i ene esse esse não tem pensão.” (linhas 18 e 19), levando Amir a continuar seu relato. Portanto, Sônia utiliza-se de uma construção lógica (Se Flávia faz X, logo terá Y.) para comprovar sua tese, apresentada na linha 14. Ela afirma que se Amir for mandado embora, não terá como pagar pensão à ex-mulher.

Na análise desse excerto, foi possível perceber que, depois de uma ação da representante da instituição (linhas 16 a 19) e depois da ação responsiva de Amir (20 a 24), a qual contém, segundo Goodwin e Goodwin (1992), um item avaliável - “aí o médico falou um monte de coisa lá” (linhas 23 e 24), ocorre uma avaliação do tipo encorajadora⁸, realizada por Sônia - “é cruel mesmo, né?” (linha 25). Assim, após o relato de Amir, Sônia emite seu parecer, realizando dois movimentos distintos: primeiro, dá um recibo à narrativa de Amir e, depois, faz com que ele avance com o relato, uma vez que, através do teor da avaliação, Sônia alinha-se de maneira concordante com Amir, que, no turno subsequente, endossa a avaliação de Sônia: “é muito, doeu pra caramba lá dentro.” (linha 26). Embora pareça que eles se alinham em torno do mesmo objeto, o aspecto intersubjetivo que emerge aqui aponta para duas direções distintas das avaliações: enquanto Sônia avalia a atitude dos profissionais do INSS, Amir avalia o efeito dessa atitude em si próprio.

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

O segundo excerto, abaixo, mostra um momento no qual Sônia e Flávia tratam, na EPM, sobre o relacionamento de Amir com Íris, bem como sobre as dúvidas de Flávia quanto à condição de saúde de Amir, na linha 1:

EXCERTO 2 **“Pelo menos ela não fala cruces.”** EPM/ Sônia – Flávia

- | | | |
|-----|--------|--|
| 1 | Flávia | não:: é não falo nada com a íris sobre esse negócio dele |
| 2 | | tá mandando beijo eu olho assim pro rostinho dela no |
| 3 | | fundo ela gosta |
| 4 | Sônia | mas qual que é a reação dela. |
| 5 | Flávia | “tá, brigada” |
| → 6 | Sônia | quer dizer, [já tá ótimo] né? |
| 7 | Flávia | [entendeu?] |
| → 8 | Sônia | pelo menos ela não fala [“cruces”] |
| 9 | Flávia | [não não], é só ele querer desde |
| 10 | | o início, é só ele procurar |

⁷ O plano estrutural de um argumento pode ser descrito pelo clássico “*se F, então P*”, terminologia utilizada por Toulmin (1958). Nesse modelo, raciocinamos a partir de fatos (datum) ‘*F*’ e deles chegamos a conclusões ou proposições (claims) ‘*P*’ (Toulmin, 1958, p. 97-99).

⁸ É importante destacar que, ao utilizarmos o termo “encorajar”, não estamos nos remetendo ao desejo de Sônia, mas, sim, aos efeitos dessa ação, uma vez que Amir prossegue com seu relato nos turnos subsequentes às avaliações.

- 11 Sônia = eu acho que ele é adulto ([])
 12 Flávia [eu acho] que a mulher
 13 influencia muito ele, essa mulher influencia ele demais,
 14 demais. ele não era assim ele era um amor com essa
 15 meni:na, ele gostava muito dos filhos
 16 Sônia a gente precisa entender que que acontece aí né?
 17 Flávia é, mas mulher é- mulher faz a cabeça do homem.
 18 Sônia se o homem quiser né, dona flávia?
 19 Flávia mas ele é fraco, (.) cê vê que ele é fraco(.) entregar a
 20 uma doença assim pra mim já é(.) se ele realmente, tá.
 → 21 Sônia **ah:: não é bem assim não dona flávia, esse tipo de**
 22 **doença toma conta da pessoa()**
 23 Flávia ah mas na- tem coisa que ele não é doente não consigo
 24 entender isso.
 → 25 Sônia **pois é, a gente precisa olhar mais-, vou tentar ver**
 26 **algumas coisas na internet sobre síndrome do pânico**
 27 **porque depressão a gente conhece, a síndrome do pânico,**
 28 **ela é realmente nova.**
 29 Flávia = é, tem medo das-, né. de sair na rua, dessas coisas,
 30 Sônia **é, pois é, exatamente (.) medo de[se relaciona::r.]**

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

Na linha 4, Sônia faz uma pergunta pedindo mais informações sobre o andamento das questões entre pai e filha. Após a resposta de Flávia, na linha 5, Sônia, em seu turno subsequente, faz uma avaliação em que mostra seu parecer sobre a reação de Íris. Percebemos que o turno avaliativo inicia-se com uma locução verbal (“quer dizer”), que funciona como uma retomada, de forma concisa, dos termos - “tá, brigada”. que teriam sido dito por Íris e animados por Flávia na linha 5. Em seguida à locução - “quer dizer”, observa-se uma UCT sintagmática avaliativa na qual a expressão - “ótimo” - contém a carga que expressa a opinião de Sônia (THOMPSON & HUNSTON, 1999): “quer dizer, já [tá ótimo né?]” (linha 6). É importante ressaltar que a expressão - “tá, brigada”. atua como um “avaliável”, ou seja, um elemento disparador da avaliação de Sônia.

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

Entretanto, nas linhas 9 e 10, Flávia aproveita-se da fala de Sônia para pôr a responsabilidade dos problemas entre Íris e Amir na falta de interesse do pai em procurar a filha: “é só ele querer desde o início, é só ele procurar.”. Na linha 11, Sônia tenta iniciar mais um turno avaliativo - “eu acho que ele é adulto” - em resposta à

acusação feita anteriormente por Flávia. Porém, o turno de Sônia é interrompido pela fala sobreposta da Flávia nas linhas 12 a 15, que, por sua vez, também realiza um movimento avaliativo - “[eu acho que a mulher influencia muito ele,” (linha 12), seguido de uma justificativa para a sua avaliação - “ele não era assim ele era um amor com essa meni:na,” (linhas 14 e 15).

A partir do enquadre fornecido por Flávia nas linhas 12 a 15, Sônia utiliza a sua fala para amenizar os argumentos trazidos por Flávia que, em seu turno, questionava a postura de Amir e de sua atual esposa: “A gente precisa entender que que acontece aí né?”, linha 16. É possível perceber que, embora não haja nenhum item lexical considerado avaliativo na fala de Sônia, ela contém uma carga opinativa (VIEIRA, 2007), uma vez que, se a colocarmos em outras palavras – “Não acho que possamos falar da vida do casal sem saber o que se passa com eles” – conseguimos extrair o seu conteúdo avaliativo.

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

A próxima ação avaliativa tem como contexto as linhas 18 a 20, em que Sônia e Flávia realizam o jogo das contra-argumentações em torno da fraqueza ou não de Amir por conta de sua doença “mas ele é fraco” (linha 19). A avaliação subsequente de Sônia é realizada em duas UCTS. Na primeira, ocorre uma avaliação genérica, na qual apenas discorda de Flávia explicitamente: “ah:: não é bem assim não dona flávia”, linha 21, com dupla negação. Na segunda, Sônia justifica sua avaliação: “esse tipo de doença toma conta da pessoa”, linhas 21 e 22. A partir dessa ação avaliativa, Sônia estabelece alinhamento de concordância com Amir, parte ausente nessa interação, indo em sua defesa. Nesse sentido, ao alinhar-se a Amir, Sônia tenta reduzir o peso dos argumentos de Flávia, estabelecendo um enquadre em que a doença (síndrome do pânico) é a responsável – e não o próprio Amir – pela sua suposta fraqueza.

Flávia, no turno seguinte, permanece discordando do ponto de vista de Sônia, inserindo um novo contra-argumento, que põe em cheque a sinceridade de Amir: “ah mas na- tem coisa que ele não é doente não consigo entender isso”, linhas 23 e 24, baseado nas observações de Flávia da vida cotidiana de Amir. O expediente utilizado por Sônia para lidar com este novo contra-argumento consiste em propor ações futuras - “a gente precisa olhar mais- vou tentar ver algumas coisas na internet sobre síndrome do pânico”, linhas 25 e 26, que têm como efeito interacional encerrar a sequência de discordâncias travada com Flávia. Isso se comprova com o próximo turno de Flávia, que refaz sua posição, passando a alinhar-se com Sônia, concordando com ela: “= é, tem medo das- , né. de sair na rua, dessas coisas,” (linha 29). Através do próximo turno de fala de Sônia: “é, pois é, exatamente (.) medo de[se relaciona::r.]” (linha 30), percebemos que Sônia e Flávia compartilham agora de um mesmo ponto de vista sobre a doença de Amir.

No terceiro e último excerto para análise, os participantes conversam sobre o tema da pensão alimentícia dos filhos. Como podemos ver, nos momentos iniciais da transcrição, há uma grande quantidade de sobreposições, entre as linhas 1 e 5, relativas à finalização de vários turnos de fala em que Flávia dirigia a Amir uma série de acusações (não mostrada aqui).

- 1 Sônia [mas olha [só]gente vamos ↑vamos dar uma]=
 2 Amir [não] a ana cristina]=
 3 Sônia **=[voltada aqui no] nosso assunto a[qui.**
 4 Amir =[é muito ()] [é. >vamos voltar.<]
 5 Flávia =[é::: dá um] te::mpo. .hhh [nã:o eu- vamos]_
 6 voltar porque >>esse negócio<< de: pensão me irrita
 7 profundamente. ele acha () [é muito cara-de-pau.]
 8 Amir [acho. o me:do] de:
 9 ficar [com es]se dinheiro bloqueado é
 10 Flávia [você-]
 11 Amir enorme [porque ela não vai poder gastar.]
 12 Flávia [↑A::: e eu vou ficar- >>tô mor↑ren]do de
 13 ↑medo de fi↑car com o di↑nheiro bloque↑ado. <<.hh por mim
 14 [você- >sabe o que eu< queria?] >>que ele voltasse=
 15 Amir [mas a justiça não quis.]
 16 Flávia =trabalhar e fosse mandado em[bora eu num ia fazer]=
 17 Flávia [((barulho de pulseira))]=
 18 Flávia =questão de pensão não<< pra você ralar. [e me deixar]=
 19 Amir [↑u m:::]=
 20 Flávia =em paz e deixar seus filhos aí eu queria ver. >>eu não
 21 faço questão (dessa/ da sua) pensão não filhinho.<<
 22 ((barulho de pulseira)) só que é meu por direito? >eu
 23 casei direitinho< eu quero. [faço] questão. [se fosse]=
 → 24 Sônia **[não.] [a pensão]=**
 → 25 **=[> não é da senhora<] a pensão >é dos [meninos.<]=**
 26 Flávia =[VINTE REAIS-] [pra susten]=
 27 Amir [dos meus]=
 28 Flávia =[TAR AS cri]anças. aí chega dezoito [anos]
 29 Amir =[filhos.]
 → 30 Sônia **[a pensão] É DOS**
 31 **meninos [mas a senhora administra.]**
 32 Flávia [↑pois é. e é muito in↑justo] né. a criança
 33 [com dezoito] anos-
 34 Amir [muito mal.]
 35 Flávia muito mal POR QUÊ? o que falta=pros meus filhos? eles
 36 estão passando fome? eles não se ves[tem?

Na linha 01, Sônia tenta conter o conflito, via reintrodução do tópico pensão dos filhos: “[voltada aqui no] nosso assunto a[qui.”. Nos turnos subsequentes, os participantes alinham-se de forma concordante à sugestão de Sônia. Entretanto, Flávia avalia negativamente o tópico proposto: “nã:o eu- vamos] voltar porque >>esse negócio<< de: pensão me irrita profundamente.”, linhas 05, 06 e 07, o que gera novo conflito.

Entre as linhas 08 a 23, assistimos a um momento peculiar do encontro, em que Amir e Flávia engajam-se em conflito aberto, sem que haja a intervenção da mediadora. Nos dados etnográficos da pesquisa, a mediadora revelou para nós, tanto nas entrevistas realizadas com ela quanto nas discussões de análise de dados no grupo de pesquisa, que ela optava, em alguns momentos, por permitir que os participantes realizassem uma espécie de catarse dos seus

problemas, sem que ela interviesse.

O que vemos na transcrição a partir de então pode ser interpretado como uma disputa de enquadres em torno da questão: a pensão é da ex-esposa versus a pensão é dos filhos. Sônia entra na discussão, para se contrapor ao ponto de vista de Flávia, expresso entre as linhas 20 a 23, através de uma avaliação: “só que é meu por direito? >eu casei direitinho< eu quero. [faço] questão.” Na linha 24, antes mesmo que Flávia terminasse seu turno, Sônia, em sobreposição, inicia uma outra avaliação: “[não.] [a pensão] “> não é da senhora<] a pensão >é dos [meninos.<]”. Note-se a discordância explícita, realizada através de uma UCT lexical, e que contém apenas o elemento de negação. Além disso, há a ausência de elementos modalizadores na avaliação que se segue. Nesse turno focal, Sônia expressa a voz da lei, esclarecendo quem tem direito à pensão alimentícia.

A reação das partes à fala de Sônia é diferente. Amir alinha-se favoravelmente à avaliação da mediadora, nas linhas e 27 29, com a produção de uma UCT sintagmática, que retoma do turno dela a referência nominal daqueles que têm o direito legal à pensão: “[dos meus]= filhos”. Ou seja, a repetição tem a função de referendar a avaliação de Sônia. Já Flávia emite, também, uma outra avaliação, mas com um outro ponto de vista sobre a pensão, desqualificando-a: “=[VINTE REAIS-] [pra susten]=”, linha 26 e “=[TAR AS cri]anças.”, linha 28.

Após essas ações responsivas das partes, Sônia refaz sua avaliação em duas UCTs. Na primeira, ela repete o que já havia dito antes: “[a pensão] É DOS meninos”(linhas 30 e 31), acrescentando ênfase prosódica de aumento de volume na parte do turno que indica o elemento de posse. Na segunda, o operador argumentativo – “mas” – leva a uma conclusão diferente daquela que era defendida até aquele momento: “[mas a senhora administra.”, linha 31. Esta posição de Sônia certamente é a posição legal a respeito do caso de pensão envolvendo menores de idade, mas também não deixa de ser uma posição “do meio”: o dinheiro não é de Flávia, mas a posse do controle sobre ele, sim.

A título de encerramento deste episódio, analisaremos os turnos subsequentes de Flávia e Amir em reação à posição de Sônia. Ambos contêm avaliações. Na linha 32, Flávia recebe a fala de Sônia - “pois é.”, e emite uma nova avaliação “e é muito injusto] né.”, seguida do que parece ser o início de uma justificativa para esta posição: a criança [com dezoito] anos-”, mas que foi interrompida pela tomada de turno por Amir, na linha 34, que emite, por sua vez, uma avaliação: “[muito mal.]”, através de uma UCT de tipo sintagmática, que se encaixa simbioticamente na estrutura sintática da última UCT produzida por Sônia na linha 31, como se fora sua continuação natural. Não é nosso foco de análise aqui, mas vemos que Flávia investe no conflito, nas linhas 35 e 36, disputando a posição de Amir: “muito mal POR QUÊ? o que falta=pros meus filhos? eles estão passando fome? eles não se ves[tem?””, e o episódio prossegue, desdobrando-se em mais um episódio de conflito⁹.

Considerações finais

Propusemo-nos, neste artigo, a estudar como a prática de avaliação ocorre em dados de

9 O termo “episódios de conflito” remete ao tratamento dado por Oliveira (2012) a estes dados em uma tese de doutorado, em que defende esta unidade analítica como unidade de trabalho, explorando o papel das *accounts* na constituição de “anatomias” do conflito.

fala-em-interação de mediação familiar judicial, tendo como foco a fala de uma mediadora. Tivemos por objetivo também discutir essa prática em relação aos imperativos da neutralidade e imparcialidade na profissão do mediador, na perspectiva dos estudos da fala-em-interação, em pesquisa de natureza qualitativa e interpretativa, de base colaborativa.

A análise mostrou que os três excertos estudados são repletos de avaliação, na fala de todos os participantes, e nos mais diversos momentos da interação. Seu caráter, portanto, é pervasivo, como postula a teoria (LABOV, 1972; LINDE, 1997; VIEIRA, 2007). Quanto à forma das avaliações, é possível perceber que Sônia lança mão de diferentes estratégias discursivas para proferir suas ações avaliativas. Em alguns momentos, a mediadora utiliza verbos de opinião acompanhados de segmentos avaliativos (THOMPSON e HUNSTON, 1999). Já, em outros, ela realiza avaliações indiretas, visto que a carga opinativa é percebida, mesmo não havendo elementos lexicais da ordem das avaliações.

As avaliações ocorreram nos seguintes temas: a doença do ex-marido e sua relação com o trabalho, a relação do ex-marido com sua filha, e a pensão alimentícia paga aos filhos. Nos excertos 1 e 2, Amir era o foco da avaliação; já no excerto 3, a fala de Flávia estava sob a avaliação da mediadora. As posições construídas pela mediadora foram pró-Amir nos dois primeiros excertos analisados, e, no terceiro, ela adotou uma posição parcialmente contrária à Flávia, pois, embora sua argumentação se orientasse contra o fato de a pensão pertencer à ex-esposa, o uso do operador “mas” conduziu a argumentação de Sônia para a conclusão de que cabe a Flávia administrá-la. Por isso a entendemos como uma posição do meio.

Fundamentalmente, as avaliações operaram aqui como forma, seja de gerar conflito, como ocorreu com as avaliações efetuadas pelas partes, seja de administrar conflitos, como ocorreu na fala da mediadora. Por exemplo, no terceiro excerto, as avaliações que efetuam enquadramentos de caráter legal tendem a ser aplacadoras de conflito, porque possuem o efeito de ser a voz da lei.

Neste sentido, a perspectiva dos estudos de pequenas comunidades permite-nos fazer uma recalibragem das descrições dos manuais de mediação. Teríamos a dizer, ao contrário dos manuais, que mediadores usam, sim, a avaliação para administrar conflitos, e tomar posição perante os mediandos, mesmo que seja a posição da lei. Mas não foi só este tipo de posição que ocorreu. Nos excertos 1 e 2, a posição de Sônia foi francamente construída como pró-Amir. Em decorrência desses fatos, somente podemos conceber a “neutralidade” como uma ficção; não há discurso sem avaliação. A neutralidade apregoada nos manuais de mediação pauta-se por uma visão objetivista de linguagem desconectada do que mediadores reais fazem em situações reais de mediação.

Por fim, reafirmamos o valor metodológico de se trabalhar práticas situadas de pequenos grupos, a partir de dados da vida real, cotidiana, e com transcrições de fala como forma possível de se discutir a mediação. Vemos uma ligação direta entre os resultados desse tipo de trabalho e a prática profissional. No mínimo, podemos promover uma descrição com mais acuidade da mediação. Em escala maior de aplicação, podemos contribuir para a formação profissional de mediadores, engajando-os na análise de suas práticas, criando neles um efeito autorreflexivo.

ABSTRACT: This work belongs to the broader framework of Applied Linguistics of professions (Sarangi, 2006) and uses interactional linguistics as a tool to focus on the mediator profession, in a qualitative and interpretative case study, based on real talk-in-interaction data of legal family mediation, generated in a family court in the state of Rio de Janeiro, Brazil. The research benefits from the collaborative design (SARANGI, 2001) through the mediator's participation in discussion and interpretation of data. The mediator's evaluative

actions are mapped and described. Our results indicate that the mediator's assessment are composed of different discursive strategies, such as opinion verb, assessment words as well as indirect assessments.

Keywords: Applied Linguistics of professions, Interactional Linguistic, Mediation, Assessment.

Referências

AZEVEDO, A. G. de. Manual de mediação judicial. Brasília: Ministério da Justiça, 2009.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GOODWIN, Charles. GOODWIN, Marjorie H. Assessments and the Construction of Context. In: A. DURANTI & C. GOODWIN (Eds.). *Rethinking Context: Language as an Interactive Phenomenon*, Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 147-90.

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

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

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

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

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

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

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

OLIVEIRA, R. P. As anatomias do conflito. *Tese de Doutorado*. Programa de Pós-Graduação em Linguística. Universidade Federal de Juiz de Fora, 2012.

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

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

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

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

SANT'ANNA, P. F. As ações avaliativas da mediadora no contexto familiar judicial. *Dissertação de Mestrado* Programa de Pós-Graduação em Linguística. Universidade Federal de Juiz de Fora, 2011.

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

_____.S. Evaluating evaluative language. In: S. SARANGI & T. van LEEUWEN (Eds.) Por essa razão, o presente trabalho tem como foco mapear e descrever as ações avaliativas (GOODWIN e GOODWIN, 1992) realizadas por uma mediadora no contexto de Vara de Família para discutir em que medida isso afeta a mediação do ponto de vista da neutralidade e imparcialidade *Applied Linguistics and Communities of Practice*. London: Continuum, 2003.

_____. Towards a communicative mentality in medical and healthcare practice. *Communication and Medicine*, v. 1, nº 1, p. 1-11, 2004.

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

SARANGI, S. & CANDLIN, C. N. Applied Linguistics and professional practice: Mapping a future agenda. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, v. 7., nº 1, p. 1-9, 2010.

_____. Professional and organizational practice: a discourse/communication perspective. In: _____. (Eds.). *Handbook of Communication in Professions and Organizations*. Berlin: Mouton de Gruyter, 2011.

SILVEIRA, S. B. & GAGO, P. C. Interação de Fala em Situação de Conflito: Papéis Interacionais do(a) Mediador(a) em uma Audiência de Conciliação no PROCON. *Intercâmbio*, (CD-ROM), XIV LAEL-PUC/SP, p. 01 - 10, 2005.

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

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

YIN, R. K. *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Artmed, 2002[1994].

RECEBIDO EM: 21/12/2011

APROVADO EM: 16/05/2012