Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO

ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO E TEORIA DA POLIDEZ EMPREGADAS NAS SOLUÇÕES CONSENSUAIS DE LITÍGIOS:

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

TRÊS LAGOAS - MS

2021

Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO

ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO E TEORIA DA POLIDEZ EMPREGADAS NAS SOLUÇÕES CONSENSUAIS DE LITÍGIOS:

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras (Área de concentração: Estudos Linguísticos) do Campus de Três Lagoas da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS, como requisito final para obtenção do título de Doutora em Letras.

Orientadora: Profa. Dra. Vanessa Hagemeyer Burgo

TRÊS LAGOAS - MS

AGOSTO/2021

CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO

ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO E TEORIA DA POLIDEZ EMPREGADAS NAS SOLUÇÕES CONSENSUAIS DE LITÍGIOS:

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras (Área de concentração: Estudos Linguísticos) do Campus de Três Lagoas da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS, como requisito final para a obtenção do título de Doutora em Letras.

BANCA EXAMINADORA

_____
Profa. Dra. Vanessa Hagemeyer Burgo (orientadora)
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

_____
Profa. Dra. Cláudia Cristina Ferreira
Universidade Estadual de Londrina - UEL

_____
Profa. Dra. Letícia Jovelina Storto
Universidade Estadual do Norte do Paraná- UENP

_____
Prof. Dr. Ulisses Tadeu Vaz de Oliveira
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

_____
Prof. Dr. Wagner Corsino Enedino
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

Três Lagoas, 18 de agosto de 2021.

AGRADECIMENTOS

A Deus, primeiramente, que sempre foi meu guia para os melhores caminhos, que me fortalece e me dá sabedoria.

À CAPES, por financiar parcialmente o desenvolvimento da minha pesquisa[1].

À minha orientadora e professora Dra. Vanessa Hagemeyer Burgo, pela confiança e apoio, pela amizade e carinho que me acolheu em sua casa.

Ao professor Dr. Wagner Enedino, pelo incentivo a começar da graduação, pela amizade, pelos conselhos metodológicos e por dedicar seu tempo para ler meu trabalho desde a qualificação.

Aos professores da banca de defesa, por cada contribuição, pelo tempo destinado à leitura desta tese, especialmente, ao professor Dr. Ulisses Oliveira, pelas contribuições desde a qualificação.

À professora Dra. Taísa Oliveira, pelo incentivo em minha busca pela pesquisa, pelas instruções desde minha fase como aluna especial para tentar ingressar no mestrado.

A todos os meus professores – meus mestres, desde a Educação Básica até a Pós-Graduação, que despertaram em mim o interesse pelo conhecimento.

À professora Dra. Cristiane Rodrigues, pelas dicas de metodologia e ideias para a realização do projeto de ensino.

Aos participantes do Projeto de Ensino de Graduação "Estratégias linguísticas empregadas nas soluções consensuais de litígios: mediação e conciliação", especialmente, à Izabela Rial e à Adrieli Fernandes por toda dedicação e contribuição para o desenvolvimento do projeto, pela amizade e companheirismo na vida.

Aos meus pais, por serem minha base mais resistente, sempre me apoiando incondicionalmente e me ajudando a refletir qual o melhor caminho para seguir e ser feliz.

À minha irmã Letícia, por ser minha companheira de todas as horas.

Aos meus amigos/família, Beto, Giseli, Nayra, Luciene, Renata, Ana Ruth e Margareth, Anna, Samira e Francis, que me apoiam sempre e não me deixaram esmorecer.

Às minhas várias famílias do coração, amigas da graduação, do PPGLetras, do Jomap, do Mieza, Família Andreotti, Família Leite, Família Sanches, aos meus meninos da Rep. Taboa, pessoas que entraram em minha vida e espero que nunca mais saiam dela.

A todos, que de maneira direta ou indireta me ajudaram nesse caminho e torceram por mim. Gratidão!!!

[1] "O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001".

ARAUJO, Claudia Poliana de Escobar de. **Análise da Conversação e Teoria da Polidez Empregadas nas Soluções Consensuais de Litígios:** Mediação e Conciliação. Orientadora: Profa. Dra. Vanessa Hagemeyer Burgo. 2021. 286 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras, UFMS, Três Lagoas, 2021.

RESUMO

Este trabalho visa a investigar, dentro de uma perspectiva sociointeracional da língua falada, as dificuldades de uso da linguagem nas audiências de soluções consensuais de conflitos: mediação e conciliação. O aporte teórico está fundamentado, especialmente, nos princípios da Análise da Conversação, Linguística Forense, Polidez, Trabalho de Face, Pragmática e Argumentação. No que se refere ao desenvolvimento deste trabalho, foram consideradas as técnicas de mediação (BRASIL, 2016) como parâmetros de análise, assim como o emprego de estratégias linguísticas e paralinguísticas para aplicação dessas técnicas. Para a constituição do *corpus*, utilizamos os seguintes procedimentos: para coleta de dados qualitativos, utilizamos, inicialmente, entrevistas com mediadores para levantamento do problema de pesquisa. Em seguida, foi desenvolvido um Projeto de Ensino de Graduação, que colaborou como um laboratório para as próximas etapas de coleta de dados desta pesquisa. Assim, obtivemos, também, dados naturais da realidade observada em audiências reais de mediação, que resultou na produção de um material para capacitação dos mediadores (*E-book*); dados naturais do projeto de ensino – transcrições conforme Preti (2003), de audiências simuladas e do *feedback* quanto à efetividade da intervenção linguística; dados quantitativos, coletados por meio de um formulário *on-line*, respondido pelos participantes do Projeto de Ensino de Graduação. Em razão de nosso envolvimento e intervenção linguística no âmbito jurídico no contexto das audiências de mediação e conciliação, a metodologia apresenta-se com natureza aplicada e que pode ser considerada como uma pesquisa de campo e pesquisa-ação. De acordo com os resultados obtidos, observamos que a proposta de intervenção linguística – *E-book* e capacitação linguística – contribuiu de forma significativa no andamento das audiências simuladas em que foram testadas. Cabe destacar, ainda, que as técnicas de mediação, as quais apresentaram alterações mais expressivas foram: Validação de Sentimentos, Recontextualização e Organização de Interesses e Sentimentos. Estes dados revelaram a importância do linguista junto aos profissionais que dependem da comunicação para efetivação de seu trabalho, especialmente, no ambiente jurídico, que foi nosso contexto de estudo.

PALAVRAS-CHAVE: Análise da Conversação. Pragmática. Linguística Forense. Mediação e Conciliação. Estratégias Comunicativas.

ARAUJO, Claudia Poliana de Escobar de. **Análise da Conversação e Teoria da Polidez Empregadas nas Soluções Consensuais de Litígios:** Mediação e Conciliação. Orientadora: Profa. Dra. Vanessa Hagemeyer Burgo. 2021. 286 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras, UFMS, Três Lagoas, 2021.

ABSTRACT

This work aims to investigate, within a social-interactional perspective of the spoken language, the difficulties in the use of language in consensual conflict resolution hearings: mediation and conciliation. The theoretical framework is mainly based on the principles of Conversation Analysis, Forensic Linguistics, Politeness, Facework, Pragmatics and Argumentation. Concerning the development of this work, mediation techniques were considered as analysis parameters, as well as the use of linguistic and paralinguistics strategies for the application of these techniques. The corpus is composed of the following procedures: in order to collect qualitative data, we initially use interviews with mediators to survey the research problem. Then, we developed an Undergraduate Teaching Project that collaborated as a laboratory for the next steps of data collection in this research. Thus, we also obtained natural data from the reality observed in real mediation hearings, which resulted in the production of material for training mediators (E-book); natural data from the teaching project – transcripts according to Preti (2003), from the simulated hearings and from feedback regarding the effectiveness of the intervention by means of the E-book and linguistic training; quantitative data collected by means of an online form, answered by the participants of the Undergraduate Teaching Project. Due to our involvement and linguistic intervention in the legal field in the context of mediation and conciliation hearings, the methodology has an applied nature that can be considered as field research and action research. According to the findings, we observed that the proposal for linguistic intervention – E-book and linguistic training – contributed a great deal to the progress of the simulated hearings in which they were tested. We also highlight that the mediation techniques that showed the most significant changes were: Validation of Feelings, Recontextualization and Organization of Interests and Feelings. These data revealed the importance of the linguist with professionals who depend on communication for the accomplishment of their work, especially in the legal environment, which was our context of studies.

KEYWORDS: Conversation Analysis. Pragmatics. Forensic Linguistics. Mediation and Conciliation. Communicatives Strategies.

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 - Sinais conversacionais verbais 33
Imagem 2 - Organização e localização da mesa e participantes 79
Imagem 3 - Organização e localização da mesa e participantes 80
Imagem 4 - Organização e localização da mesa e participantes 80
Imagem 5 - Sala de audiência simulada 1- sem observadores 81
Imagem 6 - Sala de audiência simulada 2 – com observadores 81
Imagem 7 - Área de atuação/formação: participantes do projeto de ensino 169
Imagem 8 - Área de atuação/formação (outras): participantes do projeto de ensino 170
Imagem 9 - Tipo de participação no projeto de ensino 170
Imagem 10 - Contribuição da Capacitação em Linguística 171
Imagem 11 - Contribuição do e-book “Estratégias Linguísticas e Paralinguísticas como meios facilitadores para aplicação das técnicas de Mediação e Conciliação” 171
Imagem 12 - Contribuição por técnica de Mediação 172

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Relação de marcadores de acordo com a posição, formas e funções 34
Quadro 2 - Definições de termos relacionados à mediação e conciliação 51
Quadro 3 - Processo de mediação/ conciliação 58
Quadro 4 - Procedimentos Metodológicos da Pesquisa 66
Quadro 5 - Levantamento de Problema de Pesquisa 70
Quadro 6 - Etapas do Projeto de Ensino de Graduação 71
Quadro 7 – Perfil dos participantes do projeto de ensino de graduação 75
Quadro 8 - Sugestões para recontextualização (paráfrase) 89
Quadro 9 - Sugestões para escuta ativa: audição de propostas implícitas 92
Quadro 10 - Sugestões para afago (ou reforço positivo) 96
Quadro 11 - Observações sobre a técnica do silêncio 97
Quadro 12 - Sugestões para sessões individuais 98
Quadro 13 - Sugestões para inversão de papéis 101
Quadro 14 - Sugestões para geração de opções 103
Quadro 15 - Sugestões para normalização de conflitos 106
Quadro 16 - Sugestões para organização de questões e interesses 108
Quadro 17 - Sugestões para focar no futuro 110
Quadro 18 - Motivações para mudança de comportamento e enfoque prospectivo 111
Quadro 19 - Sugestões para aplicar o teste de realidade 112
Quadro 20 - Sugestões para validar sentimentos 114
Quadro 21 - Estruturas linguísticas a serem evitadas 115
Quadro 22 - Sugestões para Rapport 116
Quadro 23 - Exemplos de Marcadores Discursivos 118
Quadro 24 - Sugestões para iniciar a audiência de Mediação e Conciliação 120
Quadro 25 - Palavras com acepção positiva 120
Quadro 26 - Sinônimos para explicação de termos 121
Quadro 27 - Sentimentos: Comunicação Não-Violenta 122
Quadro 28 - Linguagem Corporal 125

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 10

1 A CONTRIBUIÇÃO DOS ESTUDOS DA LÍNGUA FALADA E DA PRAGMÁTICA CONVERSACIONAL 21

1.1 OS ESTUDOS DA LÍNGUA FALADA 21
1.2 ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO 28
1.3 TURNO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES 29
1.4 OS MARCADORES DISCURSIVOS 31
1.5 PRAGMÁTICA CONVERSACIONAL 36
1.6 O PRINCÍPIO DA COOPERAÇÃO PELA PERSPECTIVA DE GRICE 37
1.7 FACE E TEORIA DA POLIDEZ: CONSIDERAÇÕES 40

2 ENTRE O DIREITO E AS LETRAS: AS CONTRIBUIÇÕES DA LINGUÍSTICA FORENSE 45

2.1 O DIREITO E O CONFLITO 47
2.2 CONTEXTOS DE INTERAÇÃO JURÍDICA: MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO 51
2.3 O PAPEL DO MEDIADOR 54
2.4 O PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO 56
2.5 A ARGUMENTAÇÃO EM CENA 58
2.6 TIPOS DE ARGUMENTOS 61
2.6.1 Os argumentos quase lógicos 62
2.6.2 Argumentos baseados na estrutura do real 63
2.6.3 Argumentos que fundam a estrutura do real 63

3 MATERIAIS E MÉTODOS 65

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS 85

4.1 ENTREVISTAS INICIAIS COM MEDIADORES 85
4.2 ANÁLISE DE DADOS OBSERVADOS:AUDIÊNCIAS REAIS 88
4.3 ANÁLISE DE DADOS COLETADOS: PROJETO DE ENSINO 132
4.4 FEEDBACK: RELAÇÃO ENTRE A LINGUÍSTICA E A MEDIAÇÃO/CONCILIAÇÃO 160
4.5 DADOS QUANTITATIVOS 169

CONSIDERAÇÕES FINAIS 174

REFERÊNCIAS 178

APÊNDICES 185

APÊNDICE A – TERMO ASSENTIMENTO 186
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE 187
APÊNDICE C – ROTEIRO PARA ENTREVISTA 188
APÊNDICE D - TRANSCRIÇÕES DE AUDIÊNCIAS SIMULADAS 189
APÊNDICE E – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO: *E-BOOK* E CAPACITAÇÃO LINGUÍSTICA 252
APÊNDICE F – CAPA DO *E-BOOK* PUBLICADO 253
APÊNDICE G – FICHA CATALOGRÁFICA DO *E-BOOK* 254

ANEXOS..... 256

ANEXO A - PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA COM SERES HUMANOS (CEP)..... 257
ANEXO B – EDITAL DE SELEÇÃO PARA PROJETO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO..... 261
ANEXO C – CASOS UTILIZADOS PARA SIMULAÇÃO DE AUDIÊNCIAS DE MEDIAÇÃO 264
ANEXO D – LISTA DE VERIFICAÇÃO PARA DECLARAÇÃO DE ABERTURA..... 284

INTRODUÇÃO

As relações interpessoais são indispensáveis para o aprimoramento do convívio social e nelas podem ou não ocorrer conflitos de diversas naturezas, tais como: disputas familiares, problemas com a vizinhança ou desacordos trabalhistas. Esses conflitos sociais, familiares ou no ambiente de trabalho podem ser resolvidos de forma rápida e simples, a depender da gravidade, ou podem necessitar da ajuda de especialistas para a solução.

Quando se necessita de um especialista, essas situações, normalmente, são resolvidas por meio de interações, as quais consistem no ato de audiências judiciais ou extrajudiciais. As audiências judiciais ocorrem quando há ato ou processo já existente perante a Justiça, ou seja, que deverão ser resolvidos conforme a autoridade do juiz. Já as audiências extrajudiciais acontecem fora de juízo, isto é, não há processo pertencente à Justiça.

Além da distinção entre processos judiciais e extrajudiciais, conforme o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), podemos citar três principais formas de administração e resolução de conflitos. A **autotutela** – realizada pelo uso de poder, imposição do mais forte para o mais fraco; **heterocomposição** – que envolve a tomada de decisão por um terceiro, ou seja, uma pessoa de fora do conflito, exemplo um juiz e; **autocomposição** – em que as partes tomam a decisão após uma negociação e entendimento do que é melhor para todos (grifos nossos).

Esta última é uma tentativa, do judiciário, de humanizar e acelerar a resolução de conflitos, por meio das audiências de mediação e conciliação. Segundo Didier Jr. (2017, p. 307), mediação e conciliação são:

> [...] instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização [2] dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças.

A solução consensual de conflitos está associada aos meios autocompositivos, tendo em vista que envolve a mediação e conciliação, audiências que visam ao diálogo e reflexão pelas partes de que podem encontrar uma solução justa para todos. Assim, podem chegar a uma decisão que satisfaça, significativamente, todas as partes envolvidas no conflito e

[2] Recorrer à via judicial para resolver um problema.
JUDICIALIZAÇÃO. *In* Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha], 2008-2013, https://dicionario.priberam.org/judicializa%C3%A7%C3%A3o [consultado em 11-12-2019].

abandonem a ideia de que um precisa perder para o outro ganhar, é uma relação de ganha-ganha.

Ainda que seja função do Estado de intervir e se comprometer com os cidadãos nas resoluções de conflitos. Segundo Didier Jr. (2017), essas formas de resolução de conflitos são atuais e têm obtido destaque a partir no Novo Código Processual Civil de 2015[3], CPC ou NCPC, pois, são métodos que possibilitam o indivíduo sair mais satisfeito de uma negociação, tendo em vista que ele mesmo decidirá o que é melhor para si.

As audiências de conciliação e mediação ocorrem, por sua vez, para tentar facilitar e agilizar as resoluções de conflitos. São formas que focam a atenção nas próprias partes e contam, também, com a participação de um terceiro imparcial, ou seja, de um conciliador/ mediador que atue como facilitador do diálogo/ processo, como previsto no CPC de 2015. Este profissional auxilia no desenvolvimento da audiência com intuito de oportunizar o acordo entre as partes de forma que nenhuma saia em desvantagem.

Em consonância com Didier Jr. (2017, p. 308):

> Mediação e conciliação são formas de solução de conflitos pelas quais um terceiro intervém em um processo negocial, com a função de auxiliar as partes a chegar à autocomposição. Ao terceiro não cabe resolver o problema, como acontece na arbitragem: o mediador/ conciliador exerce um papel de catalisador da solução negocial do conflito. Não são, por isso, espécies de heterocomposição do conflito; trata-se de exemplos de autocomposição, com a participação de um terceiro.

Em resumo, a autocomposição ocorre quando as próprias partes interessadas no processo conseguem, de modo consensual, resolverem por si mesmas a melhor forma de encerrar o caso, e a heterocomposição ocorre pela interferência/decisão de um terceiro, como um juiz.

Vale ressaltar que, nesta tese, temos como *corpus* a fala dos mediadores nas audiências de mediação e conciliação, que são métodos autocompositivos de resolução de conflitos. Não trataremos, portanto, de métodos heterocompositivos.

Logo, os profissionais dessa área (autocomposição) precisam de instrumentos linguísticos para facilitar o desenvolvimento da audiência de forma imparcial, neutra, amigável e, principalmente, natural. Para tanto, é relevante que estes façam uso de recursos linguísticos que melhor propiciem reflexões pelas partes, bem como, produção de um ambiente amigável.

---

[3] Brasil (2015).

A tese aqui proposta se justifica, especialmente, pelo fato de que, mesmo com cursos de formação para mediadores e conciliadores, fundamentados nos materiais [4] utilizados nas formações e em nossa própria participação em um curso para formação destes profissionais no estado de Mato Grosso do Sul, podemos perceber que mediadores e conciliadores carecem de preparo com relação ao uso da língua.

Os cursos do CNJ-MS oferecem técnicas de mediação com base em dicas de comportamentos, exemplos de expressões, e conhecimentos da legislação específica para esse tipo de audiência. Apesar disso, os profissionais não possuem um respaldo linguístico que possa facilitar essa interação de modo sutil e eficaz. Nesse sentido, em consonância com Brasil (2016, p. 227):

> Excepcionalmente uma das partes pode vir a dirigir ataques ao mediador, seja em direção à sua atuação no processo, seja em direção à sua pessoa. Caso isso venha a ocorrer, recomenda-se que se trate toda forma de comunicação agressiva das partes como **pedidos mal formulados** ou **pedidos realizados de maneira imprópria**. O mediador não deve se preocupar em se defender; deve, em vez disso, buscar os motivos que subjazem a crítica (grifos do autor).

Verificamos que há indicação, na maioria dos casos, de comportamento, porém, não há exemplos de reflexões linguísticas que possam auxiliar o profissional a sair de uma situação difícil, como essa sugerida em Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 85): "*"Nós não poderíamos dizer, em vez disso, que...?"*, pergunta que equivale a uma reprovação, porém, de forma polida."; ou ainda, *"Teríamos muito a perder, caso eu não pudesse contribuir..."*, usando a forma de concordância verbal para *"nós"* ao invés de *"teriam"* da terceira pessoa do plural.

Apontamos, a seguir, mais um exemplo de técnica, do manual de mediação judicial oficial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que possui uma relação mais próxima com o uso da língua:

> O primeiro passo é a realização de perguntas que ajudem as partes a pensar em uma solução conjunta. Exemplos de perguntas voltadas para soluções: **"Na sua opinião, o que poderia funcionar?"**, **"O que você**

[4] Nesses materiais, geralmente, podemos encontrar estratégias de organização, desenvolvimento e argumentação nas audiências de conciliação e mediação, há uma apostila disponibilizada pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça), todavia, como podem ocorrer também formações em câmaras privadas, não há uma padronização nacional do material. Os materiais são baseados na legislação e resolução que regem esse tipo especial de audiência, bem como parâmetro curricular definido pelo CNJ em conjunto com o Ministério da Justiça. Esses materiais são desenvolvidos por juristas ou servidores da justiça, não encontramos um tratamento especial ao uso da linguagem e nem trabalho conjunto com profissionais de Letras.

> **pode fazer para ajudar a resolver esta questão?"**, **"Que outras coisas você poderia tentar?"**, **"Para você, o que faria com que esta ideia lhe parecesse mais razoável?"** (BRASIL, 2016, p. 238, grifos do autor).

No trecho, em Brasil (2016), são apresentados quatro exemplos de perguntas que podem auxiliar as partes a refletirem. No entanto, um material que pudesse oferecer mais exemplos, explicações facilitadas acerca dos efeitos de sentido em cada estrutura ou expressão linguística, poderia contribuir de forma significativa com esse tipo de interação.

Em consonância com Vichi (p. 39-40, 2020),

> O profissional da Análise Linguística e mais especificamente da Linguística Forense pode ir atuar no meio acadêmico, produzindo teorias, desenvolvendo métodos, realizando análises para obtenção de dados que vão se tornar referências para outros profissionais. Ou, ainda, ele pode atuar na comunicação tanto social, quanto empresarial, auxiliando a empresa na criação de uma voz própria, de seu próprio Discurso e mesmo refinando o Discurso da empresa, de forma a atualizá-la aos novos fatores sociais que foram modificados por discursos anteriores. [...] E, por fim, no âmbito legal, analisando contratos, realizando perícias e produzindo laudos.

Com efeito, a demanda por facilitação da linguagem[5] no âmbito jurídico e melhores ferramentas para um uso consciente e oportuno da linguagem na resolução de conflitos, justifica, assim, a relevância acadêmica dessa tese.

Ademais, uma das competências a serem trabalhadas nos cursos de mediação, é a competência comunicativa, pois, em consonância com os pressupostos estabelecidos em Brasil (2016), espera-se que as audiências de conciliação e mediação ocorram por meio de uma comunicação harmônica e respeitável.

Portanto, a mediação e conciliação não só contribuem para tentar desafogar a demanda do poder judiciário, como podem influenciar de forma pedagógica na conscientização e empoderamento da população para solucionar seus próprios conflitos, gerando a pacificação dos conflitos e até melhorando a comunicação entre as partes.

Os trabalhos desenvolvidos nesta temática, em geral, são trabalhos da área do Direito, com enfoque nas discussões jurídicas acerca desse tipo de tratamento de conflitos, especialmente, porque essas audiências também constituem, relativamente, uma nova

[5] Cabe salientar, também, que utilizamos o termo linguagem, visto que consideramos igualmente relevante tratar de elementos paralinguísticos combinados aos elementos linguísticos, para facilitação do trabalho dos mediadores e conciliadores.

prática no âmbito jurídico, elas ganharam destaque a partir de 2015 com o Novo Código Processual.

No que se refere à área de Letras, percebemos que muitos trabalhos são centralizados no papel do mediador ou conciliador, dentro de perspectivas diferentes, em que fazem as análises e descrições do comportamento linguístico, para traçar perfis de atuação dos profissionais, por exemplo. Além disso, muitos desses trabalhos são de audiências do Procon, como em Ladeira (2005) e Abritta (2011), entre outros trabalhos que serão pormenorizados na Fundamentação Teórica da tese.

Logo, o objetivo geral deste estudo é: investigar e intervir nas dificuldades de uso da linguagem nas audiências de soluções consensuais de conflitos: mediação e conciliação.

Como objetivos específicos, evidenciamos:

- discutir as dificuldades com relação ao uso da língua em contextos jurídicos, especialmente nas audiências de conciliação e mediação;
- investigar e selecionar formas linguísticas para elaboração de categorias com base, especialmente, nas teorias linguísticas da Análise da Conversação e da Teoria da Polidez;
- propor estratégias linguísticas para contribuir com o trabalho dos conciliadores e mediadores na resolução consensual de conflitos judiciais e extrajudiciais, por meio da elaboração de um material didático que relacione as teorias linguísticas às técnicas de mediação já existentes.
- analisar os resultados e mudanças no contexto, após a intervenção linguística realizada no projeto de ensino, com base nas teorias da Análise da Conversação, Pragmática e Argumentação.

Assim, para alcançarmos nossos objetivos, pretendemos responder às seguintes perguntas de pesquisas.

1. Que tipo de categorização de estruturas linguísticas é possível com foco em soluções de conflitos?
2. Quais são os efeitos de sentido causados pelas estruturas linguísticas utilizadas no cotidiano do contexto jurídico e desconhecidos pelos falantes, especialmente, pelos mediadores e conciliadores?
3. Quais perfis de falantes podemos encontrar com base no uso consciente de estratégias linguísticas e desenvolvimento de uma interação cooperativa?

Assim, conforme exposto, intencionamos, pela produção de reflexões acerca dos efeitos de sentido nas interações jurídicas, investigar atos que ameaçam a face dos interlocutores e evidenciam o risco à harmonia da audiência. Além disso, pretendemos, também, apresentar os processos de construção do texto falado, como os processos de referenciação, parafraseamento, formas sutis de interrupções e correções, entre outros, como estratégias linguísticas que podem facilitar o ambiente de resolução de conflitos.

Metodologicamente, apontamos algumas etapas relevantes para o desenvolvimento dessa pesquisa. Inicialmente, realizamos entrevistas[6], por meio de gravações de áudios, com três informantes, entre eles: mediadores e conciliadores que já atuam há, pelo menos, um ano nesse contexto e professores da área do Direito.

Nessa fase inicial, tivemos como propósito compreender quais eram as maiores dificuldades relacionadas ao uso da língua nas audiências de mediação e conciliação. Se são apenas à adaptação dos jargões para aproximação da variante linguística usada pelas partes do processo, ou falta de conhecimento de unidades lexicais adequadas no momento de tratamento do conflito.

Após as entrevistas para investigação do nosso problema de pesquisa, foi iniciado um Projeto de Ensino de Graduação[7] (Estratégias Linguísticas Empregadas nas Soluções Consensuais de Litígios: Mediação e Conciliação), com intuito de coletar dados para essa pesquisa. Dessa forma, vale ressaltar as etapas do projeto de ensino para que fiquem claros os caminhos, também, da tese.

O Projeto de Ensino ocorreu por meio de sete etapas principais, resumidamente: **1.** capacitação 1 – base Jurídica; **2.** audiências simuladas (fase 1); **3.** elaboração de material para capacitação em Linguística; **4.** capacitação 2 – base Linguística; **5.** audiências simuladas (fase 2); **6.** *feedback* e **7.** apresentação de resultados finais. Ocorreu com a participação e contribuição de alunos da UFMS, maior parte do curso de Direito e Letras, contamos também, com alunos de Enfermagem e Ciências Contábeis, bem como Mediadoras do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) de Três Lagoas e Docentes dos cursos de Letras e Direito da UFMS/CPTL.

A primeira capacitação teve como objetivo apresentar os conhecimentos básicos, por meio da perspectiva jurídica, das técnicas e procedimentos da mediação e conciliação.

[6] Com a devida autorização do comitê de ética e das pessoas a serem entrevistas.
[7] Este procedimento foi sugerido pelos professores Dr. Wagner Corsino Enedino, Dra. Cristiane Rodrigues de Souza e minha orientadora Dra. Vanessa Hagemeyer Burgo, durante uma conversa informal no início de 2019.

Tentamos oferecer, ao máximo, um minicurso parecido com o curso de mediação ofertado pelo CNJ de Mato Grosso do Sul.

Após o primeiro minicurso, os participantes do projeto de ensino realizaram uma etapa de audiências simuladas. Em seguida, foi elaborado um material e publicado um *e-book* com sugestões de formas linguísticas de acordo com as técnicas de mediação com o objetivo de facilitar as interações nesses contextos jurídicos, a partir das necessidades analisadas após a fase inicial do projeto de ensino.

Posteriormente, foi ofertada uma capacitação em Linguística, com base em nosso *e-book* publicado, para conciliadores, mediadores e alunos participantes dessa pesquisa, a fim de testar as técnicas com base nas reflexões sobre, especialmente, os efeitos de sentido, polidez e construção do texto falado.

Logo após, realizamos o *feedback* com todos os colaboradores do projeto de ensino, para buscar evidências dos resultados obtidos, além disso, aplicamos um formulário *on-line*, que gerou dados quantitativos para nossos resultados finais.

O *corpus* dessa pesquisa é constituído, então, pelas entrevistas realizadas com os profissionais que atuam nas audiências de mediação e conciliação, pela análise e reflexão das estruturas linguísticas e o uso das técnicas de mediação (*e-book*), gravações de audiências simuladas e *feedbacks* sobre o uso do *e-book* e da capacitação com base nas estratégias linguísticas para aplicação das técnicas de mediação, todas as transcrições foram realizadas conforme Preti (2003).

Além de ser usado como laboratório para a coleta de dados para da tese, o projeto de ensino oferecido se justificou pelo propósito de contribuir com a formação dos alunos dos cursos de Direito, por intermédio de estudos mais aprofundados sobre esses meios de solução de conflitos, tais como reflexões sobre uso consciente de estratégias linguísticas relacionadas à mediação e conciliação.

Ademais, no parágrafo II do artigo 5º da resolução nº 5, de 17 de dezembro de 2018, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito, está prevista a inclusão na grade, como conteúdo obrigatório, as formas consensuais de solução de conflitos. Deste modo, o projeto de ensino poderá, também, servir de vivência e apoio pedagógico para novos trabalhos com o tema em cursos regulares, especialmente, considerando a possibilidade de uma visão interdisciplinaridade da área.

Algumas teorias linguísticas como Análise da Conversação, Pragmática, e Argumentação, entre outras, podem fornecer parâmetros teórico-metodológicos que

auxiliam na reflexão dos usos de elementos linguísticos mais eficazes para soluções de conflitos interpessoais.

Por isso, como enfoque teórico, temos como base três dessas teorias linguísticas, a Análise da Conversação, a Pragmática e a Argumentação, aliadas aos preceitos do Direito Processual Brasileiro. Apresentamos, a seguir, algumas das principais contribuições de cada uma dessas áreas para a tese.

Com relação à Análise da Conversação, podemos destacar, em consonância com Leite *et al*. (2010), estudos sobre procedimentos linguísticos e paralinguísticos tratados nas interações reais, bem como suas funções interacionais. Esses elementos contribuem para o desenvolvimento da interação e, também, com a construção de sentidos no texto falado.

Nessa perspectiva, cabe destacar o foco na distribuição dos turnos conversacionais, a seleção de tópicos discursos, tal como o uso dos marcadores discursivos[8]. Os turnos, como apontado por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) possuem sistema e regras para a tomada e distribuição dos turnos.

Dessa forma, há a necessidade de critérios claros para essa distribuição no contexto em estudo. Nesse contexto, elementos como os marcadores discursivos, interrupções, correções, devem ser utilizados de uma forma cortês para não atrapalharem o processo de solução de conflitos e o tornarem cada vez mais natural.

Recorremos aos pressupostos de Grice (1975) com o Princípio da Conversação e, Goffman (1974) e Brown e Levinson (1987), para tratar da Teoria da Polidez, uma vez que as consideramos duas teorias essenciais para essa pesquisa.

A Pragmática poderá contribuir por intermédio, especialmente, dos trabalhos de face, uma vez que se fazem pertinentes pelo cuidado com o uso da linguagem e evidenciam as formas de tratamentos e interações por meio de atos que podem ameaçar ou preservar a face, isto é, a autoimagem ou imagem dos interlocutores na conversação.

No que concerne à Argumentação, cabe apontar a relação entre as noções de argumentar, convencer e persuadir que são de extrema importância no âmbito jurídico, ainda que as mediações e conciliações são regidas por princípios como neutralidade e imparcialidade. Tais noções não deixam de estarem imbricadas no uso da língua e desenvolvimento das audiências, especialmente, quando há presença de advogados ou na fala das partes envolvidas.

[8] Utilizamos a denominação "marcadores discursivos", pois entendemos que estes abarcam tanto o âmbito da língua falada quanto o da língua escrita, mesmo que esse trabalho tenha foco na língua falada, poderemos recorrer, também, a elementos textuais e discursivos do texto escrito, especialmente, quando tratamos dos rituais no âmbito jurídico.

Assim, nesse trabalho, temos como base as teorias linguísticas da Análise da Conversação, da Pragmática e da Argumentação para tentar contribuir de forma direta com a área do Direito Processual Brasileiro nas audiências de mediação e conciliação.

Vale ressaltar que a linguagem em ambientes jurídicos e a própria linguagem jurídica foi, por muito tempo, um objeto de uso e estudo exclusivo dos juristas (juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público) ou profissionais relacionados à área.

No entanto, há algum tempo tem surgido uma preocupação maior para que essa linguagem seja utilizada de forma acessível, isto é, que todas as partes envolvidas em questões judiciais consigam compreender e se relacionar entre os trâmites dos processos, em particular, nas práticas de solução consensuais de litígios.

Há, ainda, a Lei n° 13.105/15, do Novo Código de Processo Civil Brasileiro que exige dos especialistas do Direito o uso de linguagem simples e coerente, especialmente, no capítulo XI, que trata da audiência de instrução e julgamento (heterocomposição).

Nesse contexto, também, surge a preocupação com uso adequado e pontual da língua, para atender à necessidade de facilitação da comunicação nos meios alternativos de solução de conflitos. Cabe salientar que, nessa perspectiva, adotamos o termo adequado no sentido de adaptação ao contexto com relação às (in)formalidades. Sem dúvida, é essencial que a linguagem usada nas audiências em estudo seja clara e familiar às partes e, por extensão, o interesse em pesquisas no campo da linguagem jurídica.

Coulthard e Johnson (2007) iniciaram as pesquisas na área da Linguística Forense, a qual é uma disciplina originária de países de língua inglesa. Assim, tem-se desenvolvido cada vez mais trabalhos relacionados à Linguística Forense, favorecendo, portanto, o alinhamento das teorias linguísticas e com as demandas do campo do Direito.

Assim, a interação face a face, neste terreno transdisciplinar, que é o ambiente forense, torna-se nosso *corpus* para estudo e análise as cinco audiências de mediação e conciliação, que foram desenvolvidas no projeto de ensino citado anteriormente.

Considerando que, de acordo com Coulthard (2014) e Caldas-Coulthard (2014), ainda há poucos trabalhos em Linguística Forense no Brasil, especialmente, com *corpus* em Língua Portuguesa, visto que a maioria das pesquisas, ainda, é realizada em outros países, predominantemente na Inglaterra.

É relevante considerar, ainda, a importância de pesquisas que contribuam de alguma forma para solução de problemas sociais, que apresentem resultados de aplicações práticas com base em análises e reflexões linguísticas. Assim, tornam-se pertinentes as pesquisas

brasileiras, devido à escassez de trabalhos nesta vertente acadêmica, sobretudo na região Centro-Oeste.

Ainda, em consonância com Colares (2008, p. 42):

> As condições de uso da linguagem no âmbito do direito abrangem múltiplos aspectos, simultâneos e sucessivos, no contexto institucional da justiça, criando um "novo objeto", devendo extrapolar a mera análise linguística para construir um objeto de estudo de natureza interdisciplinar: os usos da linguagem regidos pelos princípios jurídicos.

Por essa razão, um das contribuições dessa pesquisa é, de forma geral, oferecer, por meio de investigações e análises linguísticas, a ampliação de recursos linguísticos e uso da linguagem acessível, reduzindo os usos de vocabulário técnico ou linguagem excessivamente rebuscada, nesse ambiente específico das audiências de mediação e conciliação.

Em termos estruturais, a tese é apresentada seguindo as partes formais: Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Análise e Discussão dos Dados e Considerações Finais, Referências, Apêndices e Anexos. Desse modo, na Introdução, apresentamos uma contextualização geral acerca do tema, nosso problema de pesquisa, bem como o caminho metodológico para realização da pesquisa, os objetivos a serem atingidos e iniciamos uma breve discussão teórica sobre o assunto.

Na Fundamentação Teórica, buscamos evidenciar trabalhos já desenvolvidos e que se relacionam com nosso *corpus* em estudo; reflexões acerca dos Estudos da Língua Falada, como também, a relação entre Letras e Direito, reflexões estas que nos acompanharão por todo o texto, dialogando com nosso capítulo metodológico e de análise e reflexão dos dados, contribuindo, também, para o fechamento das considerações finais.

Nos tópicos da Fundamentação Teórica, discorremos sobre a estruturação do texto falado sob a perspectiva da Análise da Conversação, a adequação de uso da linguagem conforme o contexto de interação, em particular, sob as concepções baseadas na Teoria da Polidez e Trabalhos de Face. Na relação entre Letras e Direito, evidenciamos o papel da Argumentação e conceitos jurídicos, que foram essenciais para a compreensão do contexto das mediações e conciliações.

Nosso capítulo sobre a Metodologia está focado em evidenciar a constituição do *corpus* e os procedimentos que foram realizados durante a pesquisa, particularmente, tratamos do Projeto de Ensino que foi desenvolvido como um laboratório de coleta de dados para esse trabalho.

Por fim, a análise e reflexão dos dados coletados em diversas circunstâncias, que tornaram possíveis, chegarmos a algumas conclusões e contribuições da linguagem no contexto jurídico, sobretudo, nas audiências de mediação e conciliação. Possibilitando assim, nossas Considerações Finais acerca do tema.

Nos apêndices, encontram-se o roteiro de entrevista, o formulário apresentado para o *feedback* do projeto de ensino, documentos formais da realização do projeto de ensino, transcrições das audiências simuladas; nos anexos, estão os casos das audiências simuladas, a autorização do Comitê de Ética para realização dessa pesquisa.

1 A CONTRIBUIÇÃO DOS ESTUDOS DA LÍNGUA FALADA E DA PRAGMÁTICA CONVERSACIONAL

1.1 Os estudos da Língua Falada

Esta pesquisa apresenta caráter interdisciplinar e engloba, especialmente, os pressupostos da Análise da Conversação, Pragmática e Argumentação. As interações em audiências de mediação constituem nosso *corpus* em estudo. Nesse sentido, esse tópico tem como objetivo apresentar a revisão bibliográfica e discutir alguns trabalhos já desenvolvidos com esta temática.

Inicialmente, não temos como objetivo discutir exaustivamente todas as nossas referências de pesquisa. Contudo, cabe citar, nossas bases originárias em estudos americanos, franceses e britânicos, com os trabalhos de Garfinkel, com os estudos iniciais da Etnometodologia; Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), estudo de destaque sobre a organização dos turno; Coulthard (1977), com uma visão geral do discurso e um resumo global sobre a Análise da Conversação; Goffman (1974), Brown e Levinson (1978), Levinson (1983) com a Teoria da Polidez e os Trabalhos de Face; Johnson e Coulthard (2007), o segundo é um britânico pioneiro nos estudos da Linguística Forense.

Além desses autores pioneiros nos estudos da língua falada, cabe apontar, de forma geral, os trabalhos de Angela Cora Garcia, pesquisadora americana e professora associada à Universidade de Bentley (EUA), a qual tem dedicado seus estudos à análise e descrição das interações nos casos de audiências de mediação. Esta autora aborda em suas pesquisas, tópicos como: a organização interacional das mediações; os problemas de representação em comunidade; estratégias de argumentação e negociação.

No âmbito nacional, gostaríamos de destacar a concentração de grupos de pesquisas da Análise da Conversação (AC), a qual é nossa principal base teórica nessa pesquisa. Vale destacar o Grupo de Trabalho Linguística de Texto e Análise da Conversação (doravante GT LTAC) da Associação Nacional de Pós-Graduação em Letras e Linguística (ANPOLL), que é um dos maiores e reune grandes nomes da AC.

Criado o GT LTAC, as pesquisas na área deixaram de se concentrar, apenas, na USP com os trabalhos desenvolvidos por Marcuschi e Preti, para tomar espaço em outras universidades brasileiras. Dessa forma, a AC tem sido trabalhada em diversas partes do país, porém, por equipes, relativamente pequenas. Cabe ressaltar alguns grupos de destaque pela sua relação com o GT LTAC, porém, não significa que são os únicos.

Diante disso, em um primeiro momento, temos como objetivo tratar os principais temas discutidos pelos autores deste grupo, nossas referências nacionais. Posteriormente, discutimos nosso *corpus* com base em pesquisas já realizadas e semelhantes a nosso tema, entretanto, tratadas numa perspectiva diferente.

Assim, podemos citar pesquisadores, como: Koch, Castilho, Silva, Preti, Urbano, Leite, Aquino, Fávero, Andrade, Barros, Hilgert, Barros, Galembeck. São pesquisadores que trabalham com a AC relacionada às áreas como Linguística Textual, Semiótica, Pragmática, entre outras, assim como diversos contextos, desde as interações reais cotidianas às interações formais/ institucionalizadas.

Conforme Bentes e Leite (2010), Koch tem desenvolvido pesquisas, especialmente, com os temas: linguística textual, referenciação, língua portuguesa e construção de sentidos e, argumentação. Castilho (2017) evidencia, ainda, o imenso destaque da pesquisadora, com a coordenação do grupo de Organização Textual-Interativa, composto por, praticamente, todos os nomes citados acima e outros pesquisadores renomados que dialogam, em suas pesquisas, com a língua falada ou estudos da Linguística Textual. E, também, envolvidos no projeto NURC, que constitui um banco de dados, os quais serviram de base para a publicação da coleção 'Gramática do Português Falado', que seu primeiro volume foi destinado à 'Construção do texto falado'.

Na obra 'Construção do texto falado' de Jubran (2015), cabe salientar, alguns dos conceitos que foram apresentados por esse grupo de autores citados, tais como: **Especificidades do texto falado**, abordado pela Koch; **Hesitação**, como fenômeno intrínseco da oralidade, tratada por Marcuschi, o autor também apresentou suas contribuições sobre **Repetição**, e a **Referenciação**, em uma parceria com Koch. As autoras Fávero, Andrade e Aquino, com as reflexões sobre **O Par Dialógico Pergunta-Resposta** e **Correção**; o **Parafraseamento** na perspectiva de análise de Hilgert, e por fim, os **Marcadores Discursivos**, esmiuçados por Urbano (grifos nossos).

Ainda com relação a esses linguistas, vale citar, os trabalhos na área da interação, conversação, língua falada e preservação da face, desenvolvidos por Marcuschi; Preti, também, investiga as peculiaridades da língua falada, no entanto, com um olhar direcionado à variação linguística, uma vertente da Sociolinguística, assim como o Urbano, que tem enfoque no estilo coloquial e; Leite, com os temas historiografia linguística, norma e uso linguísticos, oralidade e escrita.

Já Castilho tem desenvolvido trabalhos relacionando a língua falada aos estudos Funcionalistas, com foco nas estruturas gramaticais, bem como o ensino numa perspectiva

da gramática textual-interativa; Aquino realiza pesquisas, especialmente, com os temas: oralidade e escrita, argumentação, discurso midiático e análise crítica do discurso.

A linguista Fávero desenvolve trabalhos com a AC e Linguística Textual, direcionados aos estudos da Língua Portuguesa, assim como a Andrade, que além desses últimos temas, também, desenvolve pesquisas com gêneros textuais midiáticos e textos jornalísticos impressos.

Dos principais temas explorados por Silva, podemos citar: interação, conversação, discurso, preservação da face e cortesia; Barros, temos trabalhos que conectam a AC à Semiótica; Hilgert explora temas como: ensino do português, enunciação, leitura e interpretação textual, paráfrase, problemas de compreensão com foco na interação verbal e língua falada.

Barros, com estudos fiéis à AC, tem examinado as peculiaridades da língua falada em contextos, como: discurso científico e pedagógico, aulas virtuais, entre outros nesta mesma direção. Outro pesquisador focado na Análise da Conversação foi Galembeck, não poderíamos deixar de citá-lo com suas pesquisas, que de uma forma ampla, Galembeck desenvolveu trabalhos sobre, praticamente, todos os elementos constitutivos e dos procedimentos de construção do texto falado.

Por fim, ainda se tratando de estudos desenvolvidos no âmbito nacional, gostaríamos de evidenciar as pesquisas desenvolvidas e orientadas pelo professor Gago, coordenador do grupo de pesquisa Interação em Contextos Institucionais, da Universidade Federal de Juiz de Fora, a qual tem hospedado um grupo forte de Analistas da Conversa, e este pesquisador, junto a Silveira e a Vieira, em especial, têm desenvolvido e orientado trabalhos com tema e objeto semelhantes ao nosso *corpus*, que são as audiências de conciliação e/ou mediação de conflitos.

Entretanto, cabe ressaltar que este grupo da UFJF, é um grupo que utiliza a vertente Etnometodológica da Análise da Conversa em relação de interface com áreas como a Sociolinguística Interacional e outras vertentes, as quais serão tratadas a seguir. Esse grupo possui um *corpus*, aparentemente não muito extenso, com audiências de conciliação ocorridas no PROCON e algumas audiências de pré-mediação e mediação da Vara da Família, pois, algumas audiências são analisadas sob mais de uma perspectiva e autor.

Ainda com relação à Análise da Conversa Etnometodológica, vale destacar, um breve percurso entre ela e a Análise da Conversação (uma segunda etapa da primeira), como podemos observar

> Há dois momentos da história da Análise da Conversação. O primeiro, até os anos 1970, "o principal interesse foi a **descrição dos mecanismos de organização da conversação** e das relações intersubjetivas que nela se estabelecem", que desenvolveu assim, os **estudos dos turnos** e tudo que está relacionado a eles; examinavam as funções interacionais [...]. No segundo momento, "**houve um maior interesse pelos procedimentos linguísticos (e paralinguísticos)** privilegiados no texto falado)". Na nova fase se relacionam procedimentos linguísticos e funções interacionais (LEITE *et al*., 2010, p. 50-51, grifos nossos).

Todavia, uma etapa não elimina a outra, como podemos perceber, ainda há grupos de pesquisadores que se dedicam à Análise da Conversa Etnometodológica. Conforme salienta Koch (p. 77, 2015), a diferença é que na AC "passou-se a um estudo mais "linguístico" do texto falado, em termos de organização e dos sinais de articulação, dos marcadores conversacionais. Esse tipo de trabalho teve como pioneiro, no Brasil, Marcuschi".

Na maioria dos trabalhos desenvolvidos, dentro da linha de pesquisa Linguagem e Sociedade, do programa de pós-graduação em Linguística da UFJF, na qual se constituiu o *corpus* citado, são pesquisas realizadas por meio de estudo de caso e têm as interações das audiências de mediação e, principalmente, a conciliação no PROCON, como *corpus*. Assim, faz-se necessário um maior detalhamento desses trabalhos, pois, dialogam com nossa pesquisa, no entanto, por perspectivas diferentes.

Em nossa pesquisa, as audiências gravadas e analisadas são audiências simuladas, entretanto, participamos de audiências reais de mediação e conciliação, no papel de mediadora e conciliadora em formação, por isso, conseguimos observar de perto a realidade das audiências no âmbito jurídico. Pois, o acesso a estas audiências é restrito às partes, advogados e aos mediadores ou conciliadores.

Assim, citamos, aqui, os trabalhos que mais se aproximam de nossas intenções de pesquisa, entretanto, constituem objetivos distintos dos nossos, assim como, diferentes bases teóricas. Dessa forma, podemos evidenciar elementos que podem auxiliar nossa pesquisa e, também, apresentar a originalidade desta tese, de forma, a contribuir com os trabalhos já desenvolvidos na área e tentar colaborar, do mesmo modo, com problemas sociais que podem ser facilitados por meio de suporte linguístico.

Como critérios de inclusão para revisão bibliográfica, selecionamos trabalhos, dissertações, teses e artigos científicos, por meio de um recorte cronológico de 10 a 12 anos atrás e a relevância do assunto com base na aproximação temática, teórica e metodológica desta tese. Focamos em estudos que relacionam as teorias da Análise da Conversação ou

Teorias Interacionais, assim como, que possuíam foco no contexto das audiências de Conciliação ou Mediação Judiciais ou Extrajudiciais.

Isto posto, apresentamos, por ordem cronológica, dos trabalhos mais antigos para os mais recentes e as principais ideias tratadas em cada um deles. Reconhecemos a imensidão de trabalhos desenvolvidos na Análise da Conversação, Pragmática e até mesmo com relação às Audiências de Mediações pela vertente jurídica; todavia, como necessário, seguiremos esse recorte conforme explicitado.

Tomamos como ponto inicial a pesquisa de Abritta (2007), que visou à descrição das estratégias utilizadas para realização de acordos ou não em audiências autocompositivas de resolução de conflito, com base na Teoria do Posicionamento.

Conforme Abritta (p. 36, 2007), seu *corpus* é constituído por "duas audiências de conciliação realizadas em cenários institucionais diversos, quais sejam, o Procon e o Juizado Especial de Consumo". Dessa maneira, o trabalho da autora se distancia do nosso por apresentar uma realidade diferente das audiências de mediação tratadas nessa pesquisa, visto que as audiências aqui referidas são ocorridas no âmbito jurídico, e também, sessões simuladas em um projeto de ensino de graduação desenvolvido como laboratório para esse projeto de tese, assunto, a ser abordado no capítulo metodológico.

Vale, ainda, salientar, que na dissertação de Abritta (2007) é considerada a ideia de ônus da prova, diferentemente da concepção de mediação e conciliação abordadas em nosso estudo. Concepção esta que dispensa a discussão e criação de provas, visando a um acordo sugerido e aceito pelas partes envolvidas no litígio, em conformidade com o Novo Código Processual Civil (doravante NCPC ou CPC) e com a Resolução do CNJ n. 125/2010 que normatiza os chamados Meios Alternativos de Resolução de Conflitos. Este pode receber outras nomenclaturas, porém, não é foco desse trabalho discutir tal questão, entretanto consideramos o procedimento segundo o princípio da informalidade, que é a ausência da análise de provas.

Em seguimento parecido com o trabalho de Abritta (2007), cabe salientar a pesquisa de Rangel (2007), na qual descreve os tipos e funções das perguntas e respostas utilizadas em sessões de conciliação ocorridas no PROCON, bem como a interpretação dos turnos de respostas às perguntas e seus efeitos na negociação. Cunha (2009) focaliza sua análise e descrição nas reclamações e descrição de fatos narrados pelos reclamantes, com vistas ao uso da formulação.

Outro trabalho também na área, de Oliveira (2010), que, a partir do levantamento de dados, propõe uma tipologia das principais funções que as perguntas exercem no contexto

das audiências de conciliação do PROCON, o trabalho é um estudo de caso, com o *corpus* constituído por três audiências. Como exemplo, vale assinalar, conforme a autora (p. 56, 2010), "três macro funções das perguntas nas audiências de conciliação do PROCON: I- perguntas de enquadre legal da reclamação; II- perguntas de atribuição de responsabilidade; III- perguntas destinadas à produção de acordo", essas definições partem de suas considerações finais.

Em uma análise mais direcionada aos profissionais da área da mediação e conciliação, podemos citar Gago e Sant'Anna (2010), com um trabalho voltado à investigação das "falhas" na fala da mediadora com relação à neutralidade e imparcialidade, exigidas na mediação. Conforme previsto nos manuais oficiais e legislação, para estudo de atuação da profissão, em que o mediador ou conciliador não devem fazer afirmações com julgamentos ou juízos de valor.

Este último trabalho mencionado está em consonância com a dissertação de mestrado defendida pela segunda autora, em Sant'Anta (2011), por meio de um estudo de caso, a autora buscou mapear e descrever as ações avaliativas utilizadas por uma mediadora durante sua atuação, visto que esse tipo de comportamento não é considerado parte do trabalho de mediador, pois um dos princípios que regem a mediação é a neutralidade.

Já em Oliveira (2012), o autor em sua tese de doutorado, também por meio de um estudo de caso sobre um litígio da Vara da família, conduzido por uma assistente social, descreve o modo de agir dos litigantes por intermédio do uso da linguagem, o autor evidencia as estratégias utilizadas pelos falantes (as partes) para chegarem a seus objetivos.

Em um viés um pouco diferente, com o olhar direcionado aos profissionais, Sival (2015) apresenta alguns papéis (ou performances) que acredita serem desempenhados pelas mediadoras dos casos em estudo. A autora levanta a questão de que muitas vezes esse profissional sai do papel institucional, para atuar de outra forma e, que em alguns momentos é necessária a hibridização dos papéis ocupados pelos mediadores nas audiências de conciliação.

Em sua tese de doutorado, Sant'Anna (2017) apresenta uma proposta de descrição das fases da interação nas audiências de mediação, além disso, a autora oferece subsídios para que os profissionais da área compreenda esse contexto como um espaço pedagógico de prevenção de conflitos.

A partir de uma visão discursiva, Sant'Anna (2017) apresenta um olhar para a ressignificação da mediação, com base na compreensão dos discursos e das fases apontadas em seu trabalho, com um foco direcionado às (re)formulações, o que ela chama de

coconstrução das narrativas, nas quais caracterizam o sujeito como protagonista de sua história.

E um dos trabalhos mais recentes defendido nesse grupo, é o trabalho de Santos (2018), que evidencia o diálogo entre as partes e faz a descrição de estruturas linguísticas que revelam a ameaça usada como estratégia de argumentação, em casos de audiências de conciliação ocorridas no PROCON. O autor também utiliza o *corpus* citado em outros trabalhos, do mesmo projeto de pesquisa da UFJF, no entanto, teve como objetivo principal chamar a atenção para as ameaças ocorridas no ambiente destinado à pacificação de conflitos.

De forma geral, esses são alguns caminhos traçados na perspectiva da Análise da Conversação, ou Análise da Conversa Etnometodológica, com as interações institucionais – mediação e conciliação – como *corpus*, análise e descrição.

Nesse sentido, cabe salientar que nosso trabalho se difere das pesquisas citadas, pelo fato de tentar ir além da descrição e análise do uso da língua, apresentar uma proposta de intervenção por meio de estratégias linguísticas, com base em relatos, realizados por operadores do Direito, de dificuldades de uso da língua, intencionamos contribuir para atuação desses profissionais.

Além disso, colaborar, também, com a formação dos alunos do curso de Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – Campus de Três Lagoas, por meio de um projeto de ensino, no qual oferece uma visão geral da construção do texto falado, com a reflexão de teorias e usos linguísticos no contexto da mediação e conciliação.

O Projeto de Ensino intitulado “Estratégias Linguísticas empregadas nas Soluções Consensuais de Litígios: Mediação e Conciliação” foi nosso campo para a coleta de dados desta tese. Neste projeto, elaboramos um material para utilização em um curso de formação para os participantes do projeto, que ocorreu por meio de dois procedimentos específicos.

O primeiro procedimento do projeto de ensino foi trabalhar a parte teórica, ou seja, a capacitação ofertada aos participantes, iniciamos com o estudo da Mediação e Conciliação por meio dos preceitos do Direito, rituais e técnicas já praticadas atualmente. Em outro momento, tivemos a capacitação de base linguística, em que foi apresentado aos participantes do projeto, um *e-book* com as técnicas de mediação e estratégias linguísticas relacionadas a cada técnica, incluindo noções da organização geral da conversação e os efeitos de sentido da polidez linguística.

O segundo procedimento usado no projeto de ensino baseou-se na prática de simulações de audiências. Neste momento, foram gravadas as simulações e constituído o

corpus. Trataremos o projeto de ensino com maior detalhamento na parte metodológica dessa pesquisa.

1.2 Análise da Conversação

Segundo Barros (2017, p. 321), "o pressuposto básico da Análise da Conversação é o de que a conversação é um sistema organizado e nada em relação às ações dos interactantes é randômico". É nessa perspectiva que traçamos uma caracterização da língua falada, envolvendo seu planejamento e outros aspectos que possam demonstrar as intenções comunicativas dos falantes.

Assim, como já explicitamos, consideramos a língua falada uma forma de expressão organizada e que possui algumas características que corroboram para o andamento de uma interação. Inicialmente, chamamos a atenção para os tipos de interações, que podem ser simétricas e/ou assimétricas.

Conforme Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 13), quando "todos os participantes desempenham, em princípio, o mesmo papel: a interação é simétrica", isto é, os interlocutores possuem os mesmo direito de fala, de escolha do tema do diálogo; diferente do que ocorre na interação assimétrica, que ocorre quando há uma pessoa que define o turno, o tópico ou até mesmo o tempo de fala de cada participante, como no caso de entrevistas, na relação de sala de aula – professor e aluno.

Cabe apontar o conceito de tópico discursivo, conforme Jubran (2015, p. 86)

> O tópico decorre, portanto, de um processo que envolve colaborativamente os participantes do ato interacional na construção da conversação, assentada em um complexo de fatores contextuais, entre os quais as circunstâncias em que ocorre o intercâmbio verbal, o grau de conhecimento recíproco dos interlocutores, os conhecimentos partilhados entre eles, sua visão de mundo, o *background* de cada um em relação ao que falam.

Em suma, o tópico é o assunto da conversa, ele também pode ser desenvolvido por outros subtópicos, uma vez que um assunto puxa o outro e/ou são inter-relacionados. De modo que o desenvolvimento e manutenção desse assunto dependem, também, dos interesses dos interlocutores em falar ou não.

Nessa perspectiva, exploramos a noção de Turno para discutir como são organizadas as interações, como ocorre a alternância de participantes e que tipo de procedimentos são utilizados para tais situações.

1.3 Turno: algumas considerações

Compreendemos turno pela perspectiva de Castilho (2014, p. 36), o qual considera que "o turno é o segmento produzido por um falante com direito a voz", ou seja, a expressão oral de cada interlocutor. Vale apontar, também, os elementos paralinguísticos e gestuais que podem funcionar como uma manifestação de turno.

Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) foram pioneiros nos estudos sobre o turno, sobretudo, na descrição de uma sistematização da troca de turnos. A premissa básica da teoria desses autores é fundamentada, também, nas regras de boa vivência social, com a ideia geral de que "fala um por vez", em outras palavras, devemos sempre respeitar o turno de fala de cada um dos nossos interlocutores. Dessa forma, podemos observar a seguir o modelo proposto por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974, p. 14-15), com algumas propriedades que colaboram para organização das interações espontâneas nas situações de passagens de turno

> (1) A troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre.
> (2) Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez.
> (3) As ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves.
> (4) As transições (de um turno para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições.
> (5) A ordem dos turnos não é fixa, mas variável.
> (6) O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável.
> (7) A extensão da conversa não é previamente especificada.
> (8) O que cada um diz não é previamente especificado.
> (9) A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada.
> (10) O número de participantes pode variar.
> (11) A fala pode ser contínua ou descontínua.
> (12) Técnicas de alocação de turno são obviamente usadas. Um falante corrente pode selecionar um falante seguinte (como quando ele dirige uma pergunta à outra parte) ou as partes podem se autosselecionar para começarem a falar.
> (13) Várias 'unidades de construção de turnos' são empregadas; por exemplo, os turnos podem ser projetadamente a 'extensão de uma palavra' ou podem ter a extensão de uma sentença.
> (14) Mecanismos de reparo existem para lidar com erros e violações da tomada de turnos; por exemplo, se duas partes encontram-se falando ao

> mesmo tempo, uma delas irá parar prematuramente, reparando, assim, o problema.

Como podemos notar nessa descrição, os turnos são ordenados, entretanto, os autores não descartam as possibilidades de imprevisibilidade, visto que a sobreposição de vozes, por exemplo, é algo recorrente nas interações reais, especialmente, quando as pessoas estão defendendo seus posicionamentos ou estão em conflito.

Ainda assim, é sabido que mesmo diante de um conflito, as pessoas não permanecem muito tempo falando simultaneamente com seu interlocutor. No contexto da mediação, é essencial a intervenção do profissional para que não haja sobreposição de vozes, alteração do tom de voz, ofensas e desrespeito entre as partes. Por esta razão, um dos combinados durante o início da sessão é que cada participante use as canetas e papéis que ficam dispostos sobre a mesa, para não interromper o turno de fala de quem está com direito à voz.

Ademais, nas palavras de Jubran (2015, p. 85), "a conversação implica uma construção colaborativa, pela qual um turno não é simples sucessor temporal do outro, mas, é produzido, de alguma forma, por referência ao anterior", ou seja, o assunto e os interesses dos falantes podem ser essenciais para o desenvolvimento dos turnos.

Cabe ressaltar, também, a existência de diversas estratégias utilizadas para manutenção ou passagem de turnos, esta última pode ser amigável ou não. Nesse contexto, Castilho (2014) evidencia alguns desses recursos, como o uso de pausas não muito longas e, normalmente acompanhadas de marcadores discursivos [9] (MDs) como "eh", que garantem a manutenção do turno por um espaço curto de tempo até o planejamento do próximo turno.

Outros elementos de manutenção do turno, também salientados pelo autor, são alongamentos de vogais e consoantes, a autocorreção, quando o falante retoma sua ideia substituindo por outras palavras e até mesmo outros sentidos; ou pela adesão ou não adesão da heterocorreção, isto é, o falante pode considerar a correção feita a ti pelo seu interlocutor, como pode simplesmente ignorá-la.

No que se refere à passagem de turno, temos dois tipos essenciais, a tomada de turno sem consentimento, chamada "assalto ao turno" e a passagem de turno consentida. Para Castilho (2014), o assalto ao turno ocorre quando há a realização de interrupção na fala do outro por parte de quem esteja ouvindo.

[9] Os MDs terão um tópico específico nesse trabalho, pois são elementos constitutivos no *corpus* em análise.

Já a passagem de turno é uma estratégia do falante, visto que ele dá sinais ao ouvinte de que terminou de dizer o que gostaria e espera que seu interlocutor tome posse do turno. Para Marcuschi (1986) são falas simultâneas, quer dizer que não há sobreposição de vozes e segue a premissa de que "fala um por vez". A seguir, exploraremos um pouco mais sobre essas formas de passagem e tomada de turno, por meio do uso dos marcadores discursivos.

Outros elementos que contribuem para a construção do texto falado são os processos de reformulação, que correm, normalmente, segundo Gülich e Kotschi (1987), por meio da correção e da paráfrase, para a reparação de algum problema no processo interacional.

No que tange à paráfrase, de acordo com Koch (2016a, p. 102) "tem-se o mesmo conteúdo, apresentado sob formas estruturais distintas. O conteúdo quando reapresentado, sofre algum tipo de alteração como reformulação, ajuste, desenvolvimento, síntese etc". Assim, há a necessidade da equivalência semântica entre o texto original e o texto parafraseado.

Já no caso das correções, podem ocorrer de duas formas, conforme Castilho (2014), as denominadas correções pragmáticas, autocorreção ou heterocorreção, a primeira ocorre pelo falante e a segunda é uma estratégia do ouvinte, que pode ser também, uma estratégia de assalto ao turno. Logo, a autocorreção ocorre quando o falante percebe que disse algo que não poderia ou que gostaria de dizer de outra forma, utilizando outras palavras; na heterocorreção, o ouvinte é quem retifica a fala do seu interlocutor.

Esses processos podem ser de extrema relevância para os mediadores e também para os mediandos, uma vez que estão expostos a uma situação de conflito e qualquer coisa dita ou interpretada de forma inadequada pode gerar mais conflito ainda.

1.4 Os Marcadores Discursivos

No âmbito dos estudos da língua falada, temos presentes nos textos teóricos duas denominações para estas estruturas - marcadores, que trataremos a seguir, a depender da perspectiva teórica, alguns autores os tratam por Marcadores Conversacionais e, outros, por Marcadores Discursivos.

Optamos, nesse trabalho, pela nomenclatura de Marcadores Discursivos, visto que há possibilidade de um tratamento mais amplo sobre esses elementos, uma vez que não são

característicos apenas da língua falada. Além disso, consideramos que os MCs estão inseridos nessa denominação, todavia, manteremos as nomenclaturas designadas pelos pesquisadores citados, conforme suas respectivas obras.

Corroborando com essa visão, Risso, Oliveira e Silva e Urbano (2015, p. 371) postulam que os marcadores discursivos são "mecanismos envolvidos na organização textual-interativa dos textos de língua falada". Ademais, na visão dos autores

> Trata-se de um amplo grupo de elementos de constituição bastante diversificada, envolvendo, no plano verbal, sons não lexicalizados, palavras, locuções e sintagmas mais desenvolvidos, aos quais se pode atribuir homogeneamente a condição de uma categoria pragmática bem consolidada no funcionamento da linguagem. Por seu intermédio, a instância da enunciação marca presença forte no enunciado, ao mesmo tempo que se manifestam importantes aspectos que definem sua relação com a construção textual-interativa (RISSO; OLIVEIRA E SILVA; URBANO, 2015, p. 371).

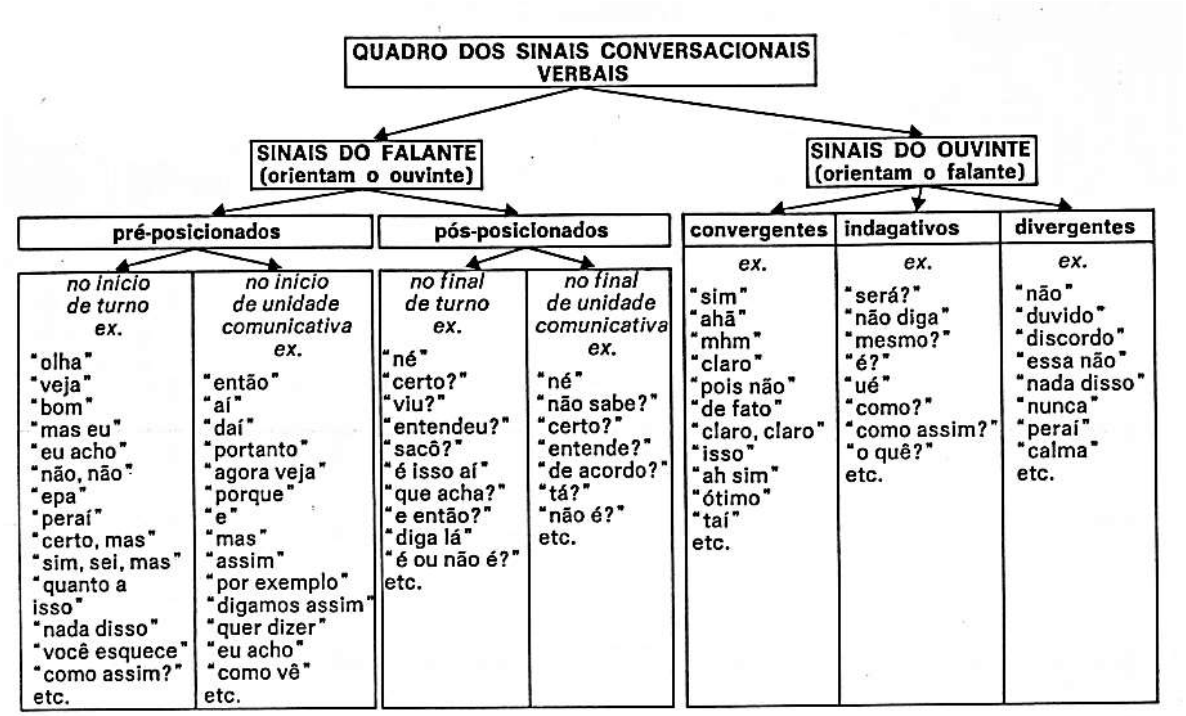
Diante dessa premissa, compreendemos os marcadores discursivos como elementos que vão além da organização textual, são elementos que contribuem de forma efetiva para o entendimento das intencionalidades na fala, assim como as estratégias de polidez, as evidências de construção e planejamento do texto falado. Por essa razão, não poderíamos deixar de dar espaço para tais elementos no presente estudo.

Nessa perspectiva, Marcuschi (1989, p. 282) salienta que "os MCs operam simultaneamente como organizadores da interação articuladores do texto e indicadores de força ilocutória, sendo pois multifuncionais". Além disso, o autor evidencia, em sua pesquisa, seis fatores que motivam a ocorrência desses elementos na interação face a face, são eles: princípio de defesa das faces; processos de negociação; processos de hierarquização dos atos; estratégias metacomunicativas; mecanismos de organização da conversação e processos de organização textual (do texto oral).

Paralelo a isso, em Marcuschi (1989), há uma divisão entre MCs produzidos pelo falante e MCs produzidos pelos ouvintes, assim como postula o pesquisador, esses papéis são permutáveis, porém, são as duas fontes essenciais na interação e na alternância dos turnos. Esses MCs podem ocorrer por meio dos elementos linguísticos; paralinguísticos, como os elementos prosódicos e, também não verbais ou extralinguísticos, por meio da linguagem gestual.

Com relação aos sinais conversacionais já identificados como Marcadores Discursivos, vale destacar o quadro exemplificativo de Marcuschi (1986):

Imagem 1 - Sinais conversacionais verbais



Fonte: Marcuschi (1986, p. 68)

Além desses elementos sinalizarem uma conversação, como já dito anteriormente, eles também possuem alguns tipos e funções distintas. Pesquisas já realizadas por autores como Fraser (1980), Marcuschi (1986), Rosa (1992) e outros, apontam como tipos de Marcadores Discursivos: a forma passiva; Marcadores de distanciamento; Marcadores de rejeição (*disclaimers*); verbos e advérbios parentéticos; indagações propostas; evasivas (*hedges*), são alguns dos procedimentos recorridos pelos falantes para atendimento do propósito comunicativo.

Sobre os tipos de Marcadores, a começar pelos marcadores de rejeição, Rosa (1992, p. 35) assinala que

> Os marcadores de rejeição, ou *disclaimers*, são pequenos prefácios que costumam preceder possíveis atos ameaçadores da face (*face-threatening acts* ou FTAs), como críticas, proibições, ordens ou qualquer tipo de enunciado considerado pelo falante como potencialmente ameaçador à face do interlocutor e à sua própria face. Esses marcadores procuram afastar, por antecipação, a indisposição do ouvinte com respeito ao enunciado subsequente.

O conceito defendido pela autora revela também a relação desses marcadores com a preservação de face, que é tema do nosso próximo tópico, por isso não vamos aprofundar a discussão nesse momento, porém, cabe dizer, de modo geral, com base na Teoria da Polidez, que é a preocupação do falante com sua imagem social.

No que se refere aos verbos e advérbios parentéticos, Rosa (1992) destaca a posição medial como mais utilizada, pois, normalmente, é diluída no núcleo da unidade discursiva, isto é, da proposição realizada pelo falante, além disso, há uma independência sintática da expressão. Assim, a autora defende que nos casos estudados, esses marcadores exerceram função atenuadora, bem como os marcadores de distanciamento, a forma passiva e as indagações propostas, eles constituem um rol de marcadores que atenuam o caráter impositivo das proposições.

Para complementar essas definições de tipos e funções de marcadores, cabe destacar os apontamentos expressos em Marcuschi (1986), como podemos observar no quadro a seguir:

Quadro 1 - Relação de marcadores de acordo com a posição, formas e funções

SINAIS DE TOMADA DE TURNO: são as expressões com as quais se inicia ou se toma o turno em algum momento. Se o turno iniciado é uma resposta, há expressões típicas, como "olhe", "certo, mas", "você me pergunta se", "entendi, mas", "eu?"; algumas podem indicar prefácios de disjunção e desalinhamento, como "bem", projetando uma quebra com o precedente; há as que introduzem opinião, marcam endosso, como "é isso", "boa ideia"; ou ainda as que retomam o tópico: "voltando ao tem", "em relação a isso"; outras são técnicas de digressão: "a propósito", "antes que me esqueça", operando como marcadores de deslocamento; algumas adiam o tópico – "depois a gente volta a isso";
SINAIS DE SUSTENTAÇÃO DE TURNO: o falante usa-os para manter a palavra ou conseguir o assentimento do ouvinte; aparecem geralmente em final de UC, preferencialmente na forma indagativa, como "viu?", "sabe?", "entende?", "correto?", e podem configurar lugares relevantes para a transição de turno. Também é empregada a técnica da paráfrase: "em resumo", "em outras palavras";
SINAIS DE SAÍDA OU ENTREGA DE TURNO: aparecem no final do turno, tais como "né?", "viu?", "entendeu?", "é isso aí", "o que você acha?", predominando na forma interrogativa;
SINAIS DE ARMAÇÃO DO QUADRO TÓPICO: funciona como *framing*, na terminologia de Keller (1979), e indicam o panorama em que se encontra a conversação: "agora que estamos nesse ponto", podendo ocorrer no início e meio de turno;

SINAIS DE ASSENTIMENTO OU DISCORDÂNCIA: produzidos pelo ouvinte durante o turno do parceiro, eles vêm quase sempre em sobreposição de vozes: “mhm”, “ahã”, “não, não”, “como?”, “ué”, e não tem uma função fática apenas.
SINAIS DE ABRANDAMENTO: resolvem problemas específicos, como a comunicação de más notícias e informações desagradáveis. Frase (1980) observa que eles mitigam os efeitos negativos e minoram os impactos. A rigor, realizam atos indiretos com a função de minimizar riscos. Algumas de suas manifestações são: **Forma passiva:** leva o foco da questão de maneira impessoal: “fui incumbido de”; Marcadores de distanciamento: deslocam responsabilidades: “os regulamentos prevem para este caso”; **Marcadores de rejeição:** pequenos prefácios como: “odeio fazer essas coisas”, “a menos que me equivoque”; **Verbos parentéticos:** em construções parentéticas, como “você não se oporá, suponho”, “não estou sendo inconveniente, espero”; ou então advérbios como “certamente”, “presumivelmente”; **Indagações propostas:** tais como “você esteve aqui, não esteve?”, “fiz bem, não fiz”; **Evasões (*hedges*):** afastam a indisposição do ouvinte em relação ao falante, como “tecnicamente sua residência é de primeira classe” (logo, o imposto é mais alto), “oficialmente”; funcionam como precaução, anteparo ou mesmo evasivas, assumindo às vezes a forma de torneios frasais.

Fonte: Marcuschi (1986, p. 72-74).

Cabe adicionar, também, à essa lista, os Marcadores utilizados para manutenção ou passagem de turnos. Em Castilho (2014), pausas não muito longas acompanhadas de expressões como: “eh”, “ah” e alongamentos de vogais e consoantes, podem ser tidas como evidências de manutenção de turno, passagem de turno e até de planejamento verbal.

Contudo, cabe salientar que em alguns casos não há expressamente um Marcador Discursivo totalmente definido, pode ocorrer usos de expressões diversas como mecanismo de procedimento de preservação de face ou de outra função interacional.

Apesar disso, não é nosso objetivo classificar e verificar critérios rigorosos que definem Marcadores Discursos, nossa intenção é apenas conceituar um dos elementos presentes em nossa pesquisa, bem como por em evidência tais mecanismos utilizados para atender às necessidades dos falantes em um ambiente de tentativa de resolução de conflito.

1.5 Pragmática Conversacional

Assim como a Análise da Conversação, a Pragmática nos auxilia a compreender o uso da língua em contextos de interações reais. Consideramos esta linha de pesquisa, uma ferramenta interdisciplinar para melhor compreensão da linguagem por diversas perspectivas.

No caso deste trabalho, os conceitos e pressupostos da Pragmática serão fundamentais para um entendimento amplo entre os papéis desenvolvidos pelos interlocutores de audiências de mediações e as estratégias linguísticas utilizadas, especialmente, pelos(as) mediadores(as).

Nesse contexto, em consonância com Armengaud (2006, p.9), temos como foco a discussão de algumas questões norteadas pela Pragmática, como:

> Inicialmente ela se apresenta como tentativa de responder a perguntas como: que **fazemos** quando falamos? Que **dizemos** exatamente quando falamos? Por que perguntamos a nosso vizinho de mesa se ele **pode** nos passar o sal, quando é flagrante e manifesto que ele **pode**? **Quem** fala, e a **quem**? **Quem** fala e **com quem**? **Quem** fala e **para quem**? **Quem** você acha que sou para falar desse modo? Precisamos saber o quê para que uma ou outra frase deixe de ser ambígua? O que é uma promessa? Como alguém pode **dizer** uma coisa completamente diferente daquilo que **queria dizer**? Podemos confiar no sentido literal de uma frase? Quais são os usos da linguagem? Em que medida a realidade humana determinada por sua capacidade de linguagem? (grifos do autor).

Essas indagações nos fazem refletir sobre a intencionalidade e objetivos de cada tipo de interação, tal qual os efeitos de sentidos causados após os diálogos, sejam eles harmônicos ou não. Nesse sentido, recorremos aos pressupostos de Grice (1975) com o Princípio da Conversação e, Goffman (1974) e Brown e Levinson (1987), para tratar da Teoria da Polidez, uma vez que as consideramos duas teorias essenciais para essa pesquisa.

Antes de tratar especificamente desses tópicos, vale ressaltar algumas considerações sobre os tipos de contextos já estudados pela Pragmática. Armengaud (2006) classifica-os em quatro tipos, segundo a autora (2006, p. 79), essa classificação é baseada em uma "visão relativamente informal e qualitativa", são eles:

O contexto circunstancial, factual, existencial, referencial – composto pela identidade dos interlocutores, seu ambiente físico, tempo e espaço em que ocorrem as interações. O segundo tipo de contexto, salientado por Armengaud (2006), é o contexto situacional ou paradigmático, atrelado às necessidades culturais – que poderia ser

relacionado à ideia de gênero textual, ou seja, de forma despretensiosa, dizer que esse contexto é representado por cada situação de uso, como: uma audiência, uma aula, uma conversa entre amigos e outros; porém, não simplista, visto que nossa pesquisa não tem como objetivo discutir a ideia de gênero textual ou gênero do discurso.

O contexto interacional também é evidenciado pela autora (2006, p. 81), como um momento em que "os interlocutores desempenham papéis propriamente pragmáticos: propor, objetar, retratar". Neste cenário, considera-se o encadeamento dos atos de fala, em que um exerce pressão sobre o outro, principalmente a partir do segundo ato. E por fim, temos o contexto pressuposicional – está vinculado às concepções compartilhadas de crenças, expectativas e intenções entre os interlocutores, devendo assim serem respeitadas as pressuposições destes.

Além desses quatro tipos de contextos assinalados, Armengaud (2006), ainda, retoma o conceito de conjunto-contexto de Stalnaker e Jacques, que ocorre por meio de duas premissas: o contexto evolui simultaneamente com o discurso, mantendo a ideia de que ocorre por meio dos atos de fala e um acarreta outro. O conceito de contexto aproximado à noção de mundo possível - a pertinência de proposições verdadeiras na interação, conforme previsto na lógica conversacional, nosso tema para o próximo tópico.

Vale ressaltar, também, que não temos como objetivo traçar todo percurso histórico da Pragmática nesse estudo, nossa intenção é recorrer, principalmente, aos conceitos e discussões teóricas que lançamos mão na análise dos dados.

1.6 O Princípio da Cooperação pela perspectiva de Grice

A vida em sociedade nos exige manter relações interpessoais em praticamente todos os momentos e lugares, essas relações podem ser afetivas, profissionais, amigáveis e outras não tão amigáveis assim. No âmbito das sessões de mediação e conciliação não seria diferente, especialmente, porque o foco dessas audiências é a retomada da comunicação, restabelecendo o diálogo entre as partes que por algum conflito foi rompido.

Nesse segmento, recorremos à teoria de Grice (1982), Princípio da Cooperação que imbricado às noções de implicaturas e as Máximas Conversacionais que contribuem para o direcionamento da cooperação na comunicação e compreensão do fluxo de informação.

Fiorin (2017, p. 41), evidencia duas das principais críticas que foram dirigidas à teoria de Grice, segundo ele

> A primeira é a de que ele tem uma concepção idealizada de comunicação, pois a vê como um evento harmonioso, contratual, ignorando os antagonismos, as discordâncias, os conflitos que caracterizam tantas trocas verbais. A segunda é a de que Grice tem uma concepção normativa da enunciação, pois estabelece uma série de regras a que seus participantes devem obedecer para que o evento comunicativo tenha sucesso.

Ou seja, há muitos questionamentos sobre as ideias de Grice (1975), especialmente, na direção de uma idealização ou congelamento da interação com base nas premissas do autor. Todavia, acreditamos que essa teoria não é uma idealização de interação, e sim reforça as intencionalidades dos falantes, bem como contribui à percepção do ouvinte – enquanto papel de mediador/conciliador.

Grice (1975) não descarta as violações e/ou renúncias às máximas, ele mostra o direcionamento de um diálogo cooperativo, por meio de ferramentas que ao serem atendidas possuem efeitos de sentido e ao serem evitadas ou violadas, também, causam efeitos de sentido e evidenciam a intencionalidade na interação.

Assim, cabe ressaltar aqui os pressupostos de Grice (1975, p. 45), quanto ao Princípio da Cooperação "Faça sua contribuição conversacional como for necessário, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está envolvido[10]", isto é, para o autor, há uma lógica conversacional que rege o comportamento dos interlocutores, e estes tendem a ser cooperativos nos diálogos, visto que há alguém que quer se fazer entender e outro que quer compreender.

Para desenvolvimento desse princípio, Grice (1975) apresenta-nos quatro máximas e submáximas, tais como: **Máxima da Quantidade:** o falante deve proferir apenas o que lhe foi requerido, não deve falar mais do que o solicitado; **Máxima da Qualidade:** o falante não deve dizer algo que acredita ser falso ou que não possa comprovar a veracidade; **Máxima de Relevância:** a premissa dita nesta máxima é que o falante deve ser relevante para a conversa; **Máxima de Modo:** assim como afirma o autor, nessa máxima há a preocupação do modo de falar, "como" falar, diferente das anteriores que se baseiam em "o que" falar. Nessa perspectiva, o falante deve ser claro, objetivo, coerente, evitar ambiguidade e obscuridade em sua proposição (grifos nossos).

Ainda que pareça uma idealização da conversação, Grice (1975, p. 46), não descarta algumas vulnerabilidades de tais axiomas. Dessa forma, salienta em relação à segunda

[10] Original: "Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction oh the talk Exchange in which you are engaged".

submáxima da quantidade "A segunda máxima é questionável; pode-se dizer que ser excessivamente informativo não é uma transgressão do Princípio de Cooperação, mas apenas uma perda de tempo[11]".

Além da máxima de quantidade, todas as outras máximas podem sofrer alguma interferência, sejam violadas ou apenas ignoradas, por diversos motivos, intencionais como já citamos, ou até mesmo, influenciados por aspectos sociais, culturais e outros, como evidenciado em Grice (1975, p. 47)

> Há, certamente, vários tipos de outras máximas (de caráter estético, social ou moral), tais como "Seja polido", que são também normalmente observadas pelos participantes de uma conversação, e estas máximas também podem gerar implicaturas não convencionais[12].

Desse modo, algumas modificações, nesse percurso, de atendimento às máximas podem ser extremamente cooperativas, como no caso da Polidez, por exemplo, não chatear uma pessoa com alguma verdade que poderia ser evitada sobre sua roupa, cabelo ou outro aspectos, apenas mantendo um ato de gentileza e evitando conflitos interpessoais. Por isso, entendemos que Grice (1975), não dita algo que todos ou a maioria atenda, mas é algo que ele acreditava que deveríamos acatar para manter interações produtivas e positivas.

Para o pesquisador, as relações cooperativas ocorrem por motivos como: participantes com objetivos comuns; encadeamento de contribuições, isto é, um interlocutor tende a cooperar com o outro ao perceber a colaboração do interlocutor; o entendimento partilhado (explícito ou implícito). Por outro lado, há discussões, tentativa de enganar o outro, mas que no entendimento de Grice (1975) são em menor grau de ocorrência.

Além disso, podemos pensar que estes últimos fatos não são prejudiciais à interação, especialmente, quando ocorre em um ambiente de conflito, pois cada falante está defendendo seu ponto de vista e seus interesses. Com base no exposto, temos ainda, salientado por Grice (1975), os modos de não cumprir as máximas: a violação pode causar desentendimento ou discordância; recusar-se explicitamente que não quer cooperar, no exemplo de um conflito, pode não cumprir uma máxima para atender a outra; ou ainda, abandonar uma máxima, em outras palavras, deixar de cumpri-la, intencionalmente e pode gerar uma implicatura.

---

[11] Original: "The second maxi mis disputable, it might be said that to be over informative is not a transgression of the CP but merely a waste of time".

[12] Original: "There are, of course, all sorts of other maxims (aesthetic, social, or moral in character), such as 'Be polite', that are also normally observed by participants in talk exchanges, and these may also generate non conventional implicatures".

Como mencionado anteriormente, o não atendimento às máximas também pode dar pistas para o entendimento dos interesses reais dos falantes. E essas pistas são, conforme a teoria de Grice (1975), evidenciadas pelas implicaturas, conversacionais ou convencionais, as primeiras segundo o autor são, comumente, definidas pelo contexto, por toda situação de uso da língua envolvendo o conhecimento de mundo dos interlocutores. Já as implicaturas convencionais são mais fáceis de serem recuperadas, uma vez que possuem marcas linguísticas, como as conjunções ou marcadores discursivos.

Além disso, essas implicaturas ainda possuem outras subdivisões como generalizadas e particularizadas; no entanto, não é o foco de nossa pesquisa trabalhar com esses aspectos.

1.7 Face e Teoria da Polidez: considerações

Como nem sempre nossas interações são harmônicas, muitas vezes ocorrem conflitos ou até mesmo propomos interações para resolução de tais conflitos, como no caso da mediação e conciliação. Cabe salientar alguns pontos sobre as noções de Face e Polidez, visto que no ambiente de solução de conflito, a imagem dos interactantes e a cordialidade da interação são pontos fundamentais para o efetivo cumprimento do propósito de mediar.

Inicialmente, vale apontar a noção de face revelada por Goffman (1967) e que foi reformulada por Brown e Levinson (1987) com o acréscimo dos conceitos de face positiva e face negativa.

Para Goffman (1967, p. 05)

> O termo face pode ser definido como valor social positivo que uma pessoa reivindica para si por meio do seu comportamento assumido durante um contato particular. A face é uma imagem do eu, ou seja, autoimagem, em termos de atributos sociais aprovados[13] (tradução nossa).

Segundo ao autor (1967), a face pode contribuir para o bom andamento e aceitação de si e do outro nas interações, bem como pode tornar uma "prisão" para a pessoa que se preocupa com a face, dado que para atender às expectativas de seus interlocutores, o falante

[13] Original: "The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes-albeit an image that others may share, as when a person makes a good showing for his profession or religion by making a good showing for himself".

precisa renunciar a certos comportamentos para não quebrar o acordo social que está inserido.

A partir disso, Goffman (1967) postula ações para preservação da face, isto é, atos que podem neutralizar e evitarem ações que ameaçam à face. Portanto, o autor defende que as pessoas possuem dois pontos de vista, o primeiro, refere-se à defesa de sua própria face e, o segundo, à proteção da face do seu interlocutor. Eventos estes que podem ocorrer simultaneamente, visto que um não anula o outro; pelo contrário, nas palavras de Goffman (1967), as pessoas costumam preocupar-se com a face do outro enquanto defendem a sua, assim como se preocupam com a sua própria face enquanto, também, tentam proteger a do seu interlocutor.

De acordo com essas premissas e ao mesmo tempo reelaborando a teoria de Goffman, Brown e Levinson (1987, p. 311) asseveram que:

> 'Face', a autoimagem pública que todo membro deseja reivindicar para si, consistindo em dois aspectos relacionados:
> (a) Face negativa: a reivindicação básica de territórios, reservas pessoais, direitos a não distração, isto é, à liberdade de ação e liberdade de imposição;
> (b) Face positiva: a autoimagem consistente positiva ou a "personalidade" (incluindo crucialmente o desejo de que essa autoimagem seja apreciada e aprovada pelos interativos).
> Certas capacidades racionais, em particular modos consistentes de raciocínio, dos fins aos meios que os alcançarão[14] (tradução nossa).

Diante dessa premissa, torna-se pertinente assinalar a relação entre esses últimos conceitos, de Brown e Levinson (1987), aos conceitos iniciais expostos de Goffman (1967). Em consonância a isso, Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 78) observa que

> - **a face negativa**, que corresponde *grosso modo* ao que Goffman descreve como os "territórios do eu" (territórios corporal, espacial ou temporal, bens materiais ou saberes secretos...);
> - **a face positiva**, que corresponde *grosso modo* ao narcisismo e ao conjunto de imagens valorizantes que os interlocutores constroem de si e que tentam impor na interação (grifos nosso).

[14] Original: "'Face', the public self-image that every member wants to claim for himself, consisting in two related aspects: (a) Negative face: the basic claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction – i.e., to freedom of action and freedom from imposition; (b) Positive face: the positive consistent self-image or 'personality' (crucially including the desire that this self-image be appreciated and approved of claimed by interactants. Certain rational capacities, in particular consistent modes of reasoning from ends to the means that will acheieve those ends".

A autora (2006), ainda nessa tendência, apresenta uma releitura dos denominados atos que ameaçam a face (FTAs), discutidos por Brown e Levinson (1987), dividindo os atos de fala entre as quatro faces que envolvem os interlocutores em uma interação, são elas: a face negativa do emissor; a face positiva do emissor; a face negativa do receptor e a face positiva do receptor, desse modo, Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 79) assinala as categorias que envolvem o emissor

> **Atos que ameaçam a face negativa do emissor:** é, por exemplo, o caso da oferta ou da promessa, pelas quais se propõe ou se compromete a efetuar um ato suscetível de lesar seu próprio território, num futuro próximo ou distante.
> **Atos que ameaçam a face positiva do emissor:** a confissão, a desculpa, a autocrítica e outros comportamentos "autodegradantes" (grifos da autora).

Já com relação aos atos que ameaçam as faces do receptor, Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 79) postula que

> **Atos que ameaçam a face negativa do receptor:** as violações territoriais de natureza não verbal são numerosas (ofensas proxêmicas, contatos corporais inadequados, agressões visuais, sonoras ou olfativas, infiltração por invasão nas "reservas" do outro etc.). Mas as ameaças territoriais também podem ser de natureza verbal: é isso que ocorre nas chamadas perguntas "indiscretas"; e no conjunto dos atos que são, em alguma medida, inoportunos ou "diretivos", como a ordem, a interpelação, a proibição ou o conselho.
> **Atos que ameaçam a face positiva do receptor:** são todos aqueles que colocam em risco o narcisismo do outro, como a crítica, a refutação, a reprovação, o insulto e a injúria, a chacota e o sarcasmo (grifos da autora).

Essas são categorias não estanques, nas quais os atos podem ocorrer simultaneamente em dois ou mais tipos de faces. De todo modo, é oportuno dizer que são atitudes que direcionam para as intenções comunicativas dos interlocutores, e essas atitudes também estão ligadas ao conceito de polidez, desenvolvido por Brown e Levinson (1987) e no estudo inspirado na noção de face desenvolvida por Goffman (1967).

Quanto ao conceito de polidez, é oportuno salientar que este está relacionado ao conceito de face e às normas sociais em que o falante está inserido. A polidez não é necessariamente linguística, ela pode se manifestar por diversas formas (gestos, tom de voz, vestimenta) e a depender de contextos e culturas, todavia, a língua é uma das ferramentas para expressão da polidez ou para romper com o que se espera de um comportamento polido. Conforme exposto a seguir

> A polidez pode ser concebida como um conjunto de normas sociais que cada comunidade estabelece para regular o comportamento adequado de seus membros, ajustando atitudes às normas. As formas de polidez estão vinculadas não só a determinada cultura, mas também à língua dessa sociedade (FÁVERO, ANDRADE; AQUINO, 2000, p. 71).

Junto a este conceito cabe salientar algumas estratégias de polidez assinaladas em Brown e Levinson (1987, p. 322), no primeiro momento temos estratégias de polidez positiva, tais como: aviso; exagero em simpatia, aprovação; busca de acordos; brincadeira, promessa, positividade. No segundo grupo, estão estratégias de polidez negativa, como: objetividade, perguntas, atenuação, demonstração de respeito, pedido de desculpas, impessoalidade, entre outras nos mesmos moldes citados.

Para Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 17), os procedimentos de polidez "permitem manter entre os interactantes um mínimo de harmonia, apesar dos riscos e conflitos inerentes a toda interação". Em consonância a essa ideia e aos preceitos de Goffman sobre polidez, a autora relaciona a noção de polidez aos riscos que os falantes se expõem em todo tipo de interação.

Com base na premissa de uma categoria neutra de polidez, entre a polidez e a impolidez, postulada por Lakoff (1989), Kerbrat-Orecchioni (2017, p. 47) apresenta uma adaptação acrescida de mais um tipo dessas categorias e graus de polidez, assim, a proposta da autora é

> (1) Impolido = não produção de um marcador de polidez num contexto em que ele seria esperado;
> (2) Não polido ou "apolido" = não produção de um marcador de polidez num contexto em que ele não é esperado;
> (3) Polido = produção de um marcador de polidez obrigatório ou facultativo no contexto considerado (o efeito produzido não é exatamente o mesmo em ambos os casos);
> (4) Hiperpolido = produção de um marcador de polidez num contexto em que ele é avaliado como completamente fora do contexto, ou de um marcador que se mostra excessivo (acréscimo de KERBRAT-ORECCHIONI, 2017, p. 47).

Como podemos observar, há uma discussão também sobre graus de polidez, todavia, pelo postulado de Kerbrat-Orecchioni (2017), nem sempre a polidez é adequada, ou o exagero dela também pode ser considerado um ato impolido ou mal visto. Diante dessa problemática sobre contextos adequados para polidez, a autora (2017, p. 18) defende que "a polidez é universal, porém suas formas e condições de aplicações não são

universais", uma vez que considera a polidez como reflexo cultural, não apenas um elemento linguístico.

Nesta mesma linha de raciocínio, Cunha e Silveira (2011) salientam, em consonância com estudos como de Lakoff (1989) e Penman (1990), que os estudos da Polidez e Im-polidez têm uma tendência a tratar de um *continuum* entre os graus de polidez. No trabalho citado, as pesquisadoras, destacam estes tipos de estratégias nos contextos dos tribunais, especialmente na fala dos advogados, que a depender de seus objetivos atuam de forma mais ou menos polida ou impolida.

Além desta perspectiva, cabe salientar, também, a pesquisa desenvolvida por Tomazi e Cunha (2017), que ressalta o uso das estratégias de (im)polidez às relações de poder. Segundo os autores (p. 177), "o uso que os agentes fazem, no desenvolvimento de uma interação, de estratégia de polidez se explica, em grande medida, pelo ambiente social e institucional em que estão inseridos".

Tomazi e Cunha (2017), em análise a uma audiência para resolução de um caso de violência contra mulher, evidenciam a hipótese de que em um ambiente institucional, como jurídico, os interactantes com menor poder social estão suscetíveis a sofrem atos descorteses por parte daqueles que possuem maior poder. Além disso, os autores também apontam a possibilidade desses falantes com menor poder social usarem estratégias para arranhar a face de interlocutores com maior poder social.

Conforme exposto, no contexto institucional forense há, igualmente, muitas discussões sobre o uso das estratégias de polidez e preservação de face, especialmente, pesquisas relacionadas à impolidez, que em muitos casos pode ser usada até como forma de represaria, desde a forma mais sutil até a forma mais rude.

2 ENTRE O DIREITO E AS LETRAS: CONTRIBUIÇÕES DA LINGUÍSTICA FORENSE

As pesquisas de Linguística Forense iniciaram, segundo Coulthard e Johnson (2007), seus precursores, com estudos relacionados à Linguística, Direito, Sociologia, Psicologia e Antropologia. Por conseguinte, criou-se uma disciplina de caráter multi e interdisciplinar, que visa a contribuir com o contexto jurídico, uma vez que a linguagem é uma das bases mais sólidas para interpretação, julgamentos e cumprimento de leis.

No que se refere ao objeto da Linguística Forense, Coulthard (2014, p. 1) postula que

> A Linguística Forense é a área da Linguística Aplicada envolvida com a inter-relação entre Linguagem e Direito. Ela pode ser utilmente subdividida em três subáreas: a Linguagem Escrita do Direito, a Interação em Contextos Legais e a Linguagem como Evidência. Eu vejo a Linguística Forense como uma ramificação da Análise Crítica do Discurso, logo, os linguistas forenses não apenas descrevem, eles também tentam mudar/melhorar o mundo.

Além disso, destacam-se três áreas nas quais os linguistas forenses podem contribuir e atuar nessa relação de interface, apontadas por Coulthard (2014), a primeira é Linguagem e Direito, com enfoque nos textos e documentos escritos, em campos como: Direito Comparado; Filosofia do Direito; Interpretação da Lei; História da Linguagem Jurídica; Tradução forense e Direitos Linguísticos.

A segunda área é a investigação de Interações em Contextos Forenses, com foco em situações como: Interrogatórios policiais; Interrogatórios com vítimas vulneráveis; Desvantagens linguísticas diante da lei; Discurso no tribunal e discurso político; Discurso em contextos prisionais; Multilinguismo no sistema jurídico; Minorias linguísticas e a lei; Réus Pro-se ou Atuação do/a intérprete em contextos jurídicos.

E, por fim, Coulthard (2014) também destaca a pesquisa no tratamento da linguagem como prova/evidência, em que o linguista pode atuar nos campos da Estilística Forense; da Análise de Autoria; dos Perfis Linguísticos; da Identificação Linguística de Nacionalidade; Disputas Sobre Marcas Registradas; das Ambiguidades Linguísticas em Textos de Advertência de Produtos; Falsificação de Testemunhos e Fraude e Plágio.

Para Caldas-Coulthard (2016),

> Linguística Forense é uma disciplina acadêmica consolidada em países de língua inglesa, e de extrema importância para as práticas acadêmicas e jurídicas. A relação linguagem/direito ou direito/linguagem, no Brasil, ainda está longe de se consolidar como linha de pesquisa, mas, inicia-se, nos últimos anos (informação verbal)[15].

Em consonância ao exposto, Caldas-Coulthard (2016) salienta que "Estamos começando a fazer interdisciplinaridade, que é um tópico importantíssimo na universidade" (informação verbal). A pesquisadora ressalta a importância do diálogo entre essas áreas e as possibilidades que podem ser criadas a partir da proximidade entre linguagem e direito, pois, ainda, nesta palestra, Caldas-Coulthard (2016) advoga sobre o acesso ao contexto jurídico, que "Nós temos muito pouco acesso, pouquíssimo acesso, dentro e fora da universidade" (informação verbal).

Esta última afirmação, revela uma das maiores, senão a maior, dificuldade dos linguistas em adentrar o contexto jurídico e conseguirem desenvolver pesquisas que possam trazer ganhos para as áreas citadas. Assim, cabe ressaltar alguns dos objetivos e interesses da Linguística Forense, nas palavras de Coulthard e Johnson (2007, p. 8), "uma das preocupações primárias da linguística forense é o discurso institucional e sua inserção na lei e significados sociais" (tradução nossa)[16].

Esse discurso institucional fundamenta-se nas interações relacionadas ao trabalho, às profissões, podendo ocorrer nas esferas da educação, religião, ambulatórios médicos e no Direito, como já mencionado. Além disso, os autores (2007) postulam que o discurso nessas instituições pode ser definido por gramática, estrutura e vocabulário específicos, a depender dos objetivos de cada contexto.

Em acréscimo a isso, Caldas-Coulthard (2016) assinala que "O propósito da Linguística Forense é entender como as interações funcionam em ambientes jurídicos para torná-las mais eficientes" (informação verbal). Nessa perspectiva, temos a ideia de contribuição social, ou seja, os conhecimentos linguísticos a serviço de um campo, como Direito, para contribuir com a efetivação da Justiça.

Na visão da pesquisadora (2016):

> Nossa contribuição como linguistas, não sendo membros da comunidade jurídica, é a de levantar questões sobre as práticas discursivas a fim de que

[15] Palestra Linguística Forense - Carmen Rosa Caldas Coulthard/ 6º Módulo de Formação Continuada dos Magistrados (Escola Judicial) EJUD 12, III Encontro Institucional da Magistratura do Trabalho de Santa Catarina, em 09-11-2016.

[16] Original: "One of the primary concerns of forensic linguistics is with institutional discourse and its intersection with lay and social meanings".

> profissionais possam refletir sobre suas próprias interações (tanto escritas como orais) com o intuito e torná-las mais eficientes comunicativamente (informação verbal).

Em continuidade, o intermédio da linguística nos contextos de meios alternativos para solução de conflitos, pode ser de grande relevância, uma vez que os profissionais precisam se adequar aos contextos. Normalmente, são operadores do direito[17] que lidam com esses procedimentos, e que precisam de apoio de profissionais da área da linguagem para refletirem sobre sua prática comunicativa e tornar esse tipo de interação mais suave, harmônica e que pode, de fato, levar às soluções consensuais e conscientes entre as partes envolvidas.

Caldas-Coulthard (2016) destaca três formas de discurso, que julga essenciais para uma comunicação bem sucedida, são elas: Sistemas de face (sistemas de polidez), socialização (ex.: sotaques) e ideologia. Para a pesquisadora é relevante o cuidado com a forma de dizer, as regras interacionais, a proximidade com os interlocutores. Em nosso trabalho, temos como foco apenas a primeira forma, tendo em vista que pretendemos analisar e intervir no contexto das mediações por meio dos trabalhos de face e polidez.

Nessa continuidade, Caldas-Coulthard (2016) ainda cita o exemplo das formas de tratamento, pois, segunda ela "a relação de poder é quebrada pelas formas de tratamento" (informação verbal). Essa ruptura se faz necessária em alguns momentos de resolução de conflitos, assim como é relevante dar atenção às questões sociais que envolvem a língua e ter cuidado e atenção com a ideologia, tanto usada pela corte judicial quanto para interpretação de interesses das partes.

2.1 O Direito e o Conflito

As relações interpessoais são parte constituinte da vida em sociedade, bem como o conflito também o é. Por isso, é necessário que haja meios de resolução de conflitos, que possam manter a ordem social e harmonizar as relações interpessoais e, também a garantia dos direitos e deveres dos cidadãos. Em conformidade com Klippel (2018), essas garantias são dadas pelo Estado Democrático de Direito, entretanto, o preço é termos nossa liberdade

[17] Advogados(as), promotores(as), magistrados(as) e assistentes.

restringida a esse Estado, visto que ele controla nossas ações, bens e, praticamente, todos os papéis sociais nos quais estamos inseridos.

De acordo com o autor (2018), nem sempre o preço que pagamos pela educação, saúde, segurança e outros serviços prestados são justos, pois muitas vezes esses serviços não nos são prestados de forma adequada. Nesses termos, Klippel (2018, p. 2) observa que

> Sinceramente, com todos os defeitos que tem, o Estado é uma solução melhor do que seria a liberdade total. A ausência do Estado faria com que a grande maioria de nós tivesse um critério muito claro de ação: nosso umbigo. E um método para fazer valer esse critério: a força bruta.

Nesse sentido, o autor nos leva à reflexão sobre o egoísmo e intolerância que permeia nossa sociedade, a falta de empatia e altruísmo por parte dos cidadãos, especialmente, em momentos conflituosos e de insatisfação. Dessa forma, cabe destacar a função do Estado de intervir e se comprometer com os cidadãos nas resoluções de conflitos, essa função é denominada Jurisdição.

Cabe ressaltar que nem sempre as resoluções de conflitos foram tratadas e ordenadas pelo Estado. Segundo Cintra, Grinover e Dinamarco (2009), nas civilizações primitivas a forma de resolução de conflitos era realizada por meio da força e de forma privada, não existia um regime estatal que conduzia tais situações, os conflitos eram tratados com base no regime de autotutela (ou autodefesa), o que conhecemos popularmente pela ‘justiça feita pelas próprias mãos’. No entanto, não era uma justiça muito justa, com princípios de igualdade e neutralidade, era a justiça do mais forte, ele é quem vencia.

Conforme os autores (2009, p. 27) são traços fundamentais da autotutela: “a ausência de juiz distinto das partes e imposição da decisão por uma das partes à outra”. Além da autotutela, havia um modelo de autocomposição, distinto das autocomposições atuais. No modelo primitivo de autocomposição, as partes abriam mão integralmente ou parcialmente de seus interesses, e nas palavras de Cintra, Grinover e Dinamarco (2009, p. 27) podia ocorrer de três formas:

> a) *desistência* (renúncia à pretensão); b) *submissão* (renúncia à resistência oferecida à pretensão); c) *transação* (concessões recíprocas). Todas essas soluções têm em comum a circunstância de serem *parciais* – no sentido de que dependem da vontade e da atividade de uma ou ambas as partes envolvidas (grifos dos autores).

Contudo, esse modelo não atendia às necessidades, especialmente, pela parcialidade, diante dessa situação. Os autores apontam o início da arbitragem, quando as pessoas passaram a delegar a função da decisão a alguém que era de confiança e que poderia seguir a moral e imparcialidade, buscando uma solução mais justa, a partir disso, para Cintra, Grinover e Dinamarco (2009, p. 28), "historicamente, surge o juiz antes do legislador[18]".

Após o longo período de diversas formas de resolução de disputas, Cintra, Grinover e Dinamarco (2009, p. 29) assinalam que:

> O Estado, já suficientemente fortalecido, impõe-se sobre os particulares e, prescindindo da voluntária submissão destes, impõe-lhes autoritativamente a sua solução para os conflitos de interesses. À atividade mediante a qual os juízes estatais examinaram as pretensões e resolvem os conflitos dá-se o nome de jurisdição (grifos dos autores).

Diante dessa premissa, os juízes passam a agir e fazer cumprir as leis, posto que pela jurisdição se faz a função do Estado de agir em substituição às partes nas resoluções de conflitos. É oportuno assinalar o conceito de jurisdição

> Pode-se definir como *função* do Estado que tem por escopo a *atuação da vontade* concreta da lei por meio da *substituição*, pela atividade de órgãos públicos, da atividade de particulares ou de outros órgãos públicos, já no afirmar a existência da vontade da lei, já no torna-la, praticamente, efetiva (CHIOVENDA, 2000, p. 9 *apud* KLIPPER, 2018, p. 5, grifo do autor).

Segundo Klipper (2018), este conceito é o melhor, pelo fato de abordar a função jurisdicional tanto na atuação de conflitos litigiosos quanto consensuais e, também, por mostrar a função do Estado no reconhecimento e efetivação do cumprimento de direitos.

Diante disso percebemos a função de ordenamento do Estado em reconhecer nossos direitos e fazer cumprir-se a lei pela produção de decisões judiciais, bem como reconhecer e intervir em questões litigiosas, com alto grau de conflito e insatisfação. Assim como as questões consensuais, em que as partes conseguem acordo entre elas mesmas, tema a ser tratado mais adiante.

---

[18] "A pessoa que *faz, elabora* ou *produz* a lei, não aquele que sanciona; na terminologia nacional, *legislador* é todo aquele que integra um *corpo legislativo*, ou a instituição a que se atribui o poder de legislar ou ditar as leis do país. São, pois, legisladores, os *deputados* e *senadores federais*, os *deputados estaduais* e os *vereadores* (grifos do autor, SILVA, 2008, p. 826)".

Passamos, então, a destacar os mais modernos e comuns meios de solução de litígios. O sistema jurídico brasileiro ainda possui uma carência grande de eficiência, junto a isso, a demanda é extremamente grande, conforme salienta Adeodato (2018, p. XI)

> As demandas passaram a ser mais e mais complexas e, em decorrência dessa procedimentalização, o aparato processual do Estado se viu incapaz de responder minimamente a esses problemas. O fenômeno ocorre em todo o mundo, mas agrava-se muito em países periféricos como o Brasil, nos quais a ineficiência do Estado se alia a um engarrafamento de demandas e a um despreparo técnico e ético dos poderes públicos.

E, é nesse contexto que os meios autocompositivos modernos, diferente dos primitivos citados no início deste texto, têm ganhado espaço no âmbito jurídico. O incentivo à mediação e conciliação não só contribui para tentar desafogar a demanda do poder judiciário, como contribui de forma pedagógica na conscientização e empoderamento da população para solucionar seus próprios conflitos.

Com isso, ocorre a pacificação dos conflitos, tornam-se perenes as decisões tomadas nestas audiências e, consequentemente, as partes não retornam ao judiciário pelos mesmos problemas anteriores. Além de garantir a imparcialidade, neutralidade e consciência dos mediandos sobre o processo.

A respeito da conciliação e mediação, como assinalado na Resolução nº 125 de 2010 "são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização [19] dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças".

Portanto, no próximo tópico nos aprofundamos um pouco mais na organização, legislação e princípios que regem esses meios de solução de conflitos, bem como a discussão sobre o papel dos facilitadores e seu caráter inter, multi e/ou transdisciplinar.

[19] Recorrer à via judicial para resolver um problema.
JUDICIALIZAÇÃO. *In* **Dicionário Priberam da Língua Portuguesa** [em linha], 2008-2013, https://dicionario.priberam.org/judicializa%C3%A7%C3%A3o [consultado em 11-12-2019].

2.2 Contextos de interação jurídica: Mediação e Conciliação

Para iniciar nossa discussão sobre as audiências de Mediação e Conciliação, cabe salientar as definições dessas unidades lexicais, conforme dicionários de Língua Portuguesa e suas respectivas Etimologias. Parar melhor visualização das definições acerca deste contexto, apresentamos a seguir um quadro:

Quadro 2 - Definições de termos relacionados à mediação e conciliação

TERMO	DICIONÁRIO AURÉLIO	DICIONÁRIO ETMOLÓGICO
Mediação	[Do lat. tard. *mediatione*.] 1. Ato ou efeito de mediar. 2. Intervenção, intercessão, Intermédio: Ex.: Conheci-o por mediação do deputado. 3. Relação que se estabelece entre duas coisas, ou pessoas, ou conceitos, etc., por meio de uma terceira coisa, ou pessoa, ou conceito, etc. 6. Jur. Técnica de solução de conflitos que, pela intervenção de terceira pessoa, se busca induzir as partes litigantes à produção de um acordo. 7. Jur. Processo pacífico de acerto de conflitos internacionais, no qual (ao contrário do que se dá na arbitragem) a solução é sugerida e não imposta às partes interessadas.	Médi.a, -ação, -ador, -al, -aneiro, -ania, -ano, -ante, -ar, -astino, -ato, -atriz → Médio. Médio adj. 'que está no meio ou entre dois pontos' XIV. Do lat. *mĕdĭus*; mediação. Do fr. *Médiation* e, este, do lat. *mĕdĭātĭo –õnis*.
Mediador	[Do lat. tard. *mediatore*] 1. Que, ou aquele que medeia ou intervém; medianeiro, mediatário, intermediário, intermédio. 2. Diz-se de, ou pessoa que coordena discussão em grupo, painel ou mesa-redonda; moderador.	Médi.a, -ação, -ador, -al, -aneiro, -ania, -ano, -ante, -ar, -astino, -ato, -atriz → Médio. Médio adj. 'que está no meio ou entre dois pontos' XIV. Do lat. *mĕdĭus*; Mediador XVII. Do lat. *mĕdĭātor –õris*.
Mediar	1. Dividir ao meio; repartir em duas partes iguais. 2. Intervir como árbitro ou mediador: Ex.: Uma das funções mais importantes da ONU é mediar a paz. 3. Ficar no meio de dois pontos; distar.	Médi.a, -ação, -ador, -al, -aneiro, -ania, -ano, -ante, -ar, -astino, -ato, -atriz → Médio. Médio adj. 'que está no meio ou entre dois pontos' XIV. Do lat. *mĕdĭus*;

		Mediar/ medear XV. Do lat. *mĕdĭāre*.
Conciliação	Ato ou efeito de conciliar(-se); harmonização de litigantes ou pessoas desavindas.	Do fr. *Conciliation*, deriv. Do lat. *conciliātiõ -õnis*
Conciliador	propenso a conciliar ânimos, opiniões, conciliante, conciliativo.	Do fr. *Conciliateur*, deriv. Do lat. *conciliātor –õris*.
Conciliar	pôr em boa harmonia, pôr de acordo, congraçar; reconciliar; aliar, unir, combinar.	Vb. 'pôr em boa harmonia, pôr de acordo, congraçar'. Do lat. *conciliāre*.

Fonte: elaborado pela autora

Visto a significação dos termos, diante de nossa perspectiva linguística e etimológica, seguimos com a concepção jurídica desse contexto das Mediações e Conciliações, vale citar que as definições apresentadas no quadro acima possuem extrema relação semântica com os termos utilizados atualmente no âmbito jurídico.

Assim, além de nos atentarmos apenas às definições dos termos, pretendemos neste tópico, também, discutir, de forma geral, o contexto em que estão inseridas essas audiências, como elas são no contexto forense.

Como já mencionado, o conflito é parte constituinte da sociedade, é comum que ocorra. Alguns casos não chegam ao judiciário e outros precisam ser resolvidos dentro do âmbito jurídico. Segundo Didier Jr. (2017, p. 174) "A jurisdição é a técnica de solução de conflitos por heterocomposição: um terceiro substitui a vontade das partes e determina a solução do problema apresentado".

Esta forma de solução de conflito por heterocomposição foi a maneira mais utilizada por muitos anos até as alterações no Novo Código de Processo Civil (NCPC), conforme ressalta Didier (2017, p. 306) "o mais importante instrumento normativo sobre a mediação e a conciliação é a Resolução n. 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça", que foi alterada em 2016, para adequação ao CPC e à Lei n. 13.140/2015".

Ainda que a Justiça possua princípios que garantem a imparcialidade e neutralidade nos julgamentos, muita gente ainda se sente insatisfeita ou injustiçada. Dessa forma, acredita-se que essas medidas alternativas podem assegurar maior satisfação pelas partes. Como exposto em Brasil (2016, p. 10), "ganham os envolvidos, que constroem suas próprias soluções satisfatórias; ganham as famílias, que estabilizam seus sistemas familiares; e ganham as empresas, que preservam seu maior patrimônio: o cliente".

Essa visão tem mudado e ganhado espaço com o auxílio dos novos meios de solução de conflitos, denominados por alguns juristas como Meios Alternativos para Solução de Conflitos, ou até Meios Adequados para Solução de Conflitos, nos quais ganham destaque os métodos autocompositivos.

Isto é, quando temos uma lide, ou seja, um conflito, ou um processo na Justiça, normalmente, é resolvido pelo juiz, um terceiro que impõe sua decisão sobre o caso, por meio de análise de provas, de argumentação, acusação e defesa, o tradicional método heterocompositivo.

Contudo, esse modelo tem sido substituído em alguns casos pela autocomposição – mediação e conciliação, que é o *corpus*, bem como concentramos nossa pesquisa na área civil e familiar, tendo em vista que foram áreas possíveis de coleta de dados, observação enquanto mediadora em formação e que são as mais recorrentes e possíveis no âmbito da autocomposição.

Em conformidade com as Diretrizes Curriculares (emenda nº 2, de 08.03.16) do curso de capacitação para mediadores e conciliadores, nos termos do NCPC, são áreas de mediação e conciliação: "empresarial, familiar, civil (consumerista, trabalhista, previdenciária, etc.), penal e justiça restaurativa", entre outros casos, com exceção àqueles inseridos na área criminal, que podem ser resolvidos por esse método autocompositivos.

As partes envolvidas são intermediadas por um terceiro – mediador ou conciliador – facilitadores do diálogo para tentar chegar ao acordo entre as próprias partes. Assim, para definir o procedimento autocompositivo, vale salientar os postulados de Didier Jr (2017, p. 187)

> Autocomposição é a forma de solução do conflito pelo consentimento espontâneo de um dos contendores em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio. É a solução altruísta do litígio. Considerada, atualmente, como prioritária forma de pacificação social (at. 3º, §2º, CPC). Avança-se no sentido de acabar com o dogma da exclusividade estatal para a solução dos conflitos de interesses. Pode ocorrer fora ou dentro do processo jurisdicional.

As medidas alternativas para resolução de conflitos se pautam, basicamente, na ideia inicial de rever a concepção de conflito, considerando a relevância da manutenção do vínculo e da boa convivência nas relações interpessoais. Deve-se considerar que em um conflito não há vencedores, há apenas a necessidade de resolução

A mediação e a conciliação têm sido consideradas formas mais efetivas para solução dos litígios, visto que quando as partes resolvem suas questões, dificilmente voltarão ao judiciário pelo mesmo problema. Desse modo, evitam-se recursos e acelera o andamento e finalização dos processos, funcionando também com um meio para "desafogar" o judiciário de inúmeros processos parados.

2.3 O papel do mediador

Até o presente momento, tratamos a mediação e conciliação apenas como meios alternativos de solução de conflitos. Cabe, também, estabelecer algumas distinção entre elas, essas duas práticas se aproximam uma da outra, não há grandes distinções.

Porém, é fundamental dizer que "o conciliador tem uma participação mais ativa no processo de negociação, podendo, inclusive, sugerir soluções para o litígio. A técnica da conciliação é mais indicada para os casos em que não havia vínculo anterior ao conflito entre os envolvidos" (DIDIER JR., 2017, p. 308).

Já com relação à mediação, Didier Jr. (2017, p. 308)

> O mediador exerce um papel um tanto diverso. Cabe a ele servir como veículo de comunicação entre os interessados, um facilitador do diálogo entre eles, auxiliando-os a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam identificar, por si mesmos, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. Na técnica da mediação, o mediador não propõe soluções aos interessados. Ela é por isso mais indicada nos casos em que exista uma relação anterior e permanente entre os interessados, como nos casos de conflitos societários e familiares. A mediação será exitosa quando os envolvidos conseguirem construir a solução negociada do conflito.

São nesses parâmetros que os facilitadores atuam e desempenham seus papéis. No texto, focaremos nas audiências de mediação, todavia é uma escolha apenas para deixar mais prática a descrição dos elementos e a metodologia utilizada, uma vez que a mediação é mais ampla, as técnicas de mediação podem ser utilizadas na conciliação.

Outra curiosidade entre elas é o tempo de duração das sessões. Na mediação o tempo é de até uma hora e trinta minuto. Na conciliação, o tempo máximo é de trinta minutos, ou seja, na mediação há mais tempo e possibilidades para exploração da lide sociológica.

A lide sociológica, a qual nos referimos, é a preocupação em compreender e validar os sentimentos e emoções que envolvem as partes a partir do conflito. Esta preocupação é distinta dos processos judiciais tradicionais, que tem como foco a lide processual, ou seja, a disputa legal, com base em pedidos, provas, testemunhas, acusação e defesa, sem priorizar os aspectos socioemocionais.

Assim, fundamentada nessa ideia de trabalhar mais o lado social do conflito, a busca pela pacificação, retomada de diálogo, cabe apontar os princípios que regem esse tipo de audiência e o trabalho dos facilitadores, conforme o art. 2º da Lei nº 13. 140/15 são eles: imparcialidade do mediador; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade e boa-fé.

Com base nesses princípios, os facilitadores não podem tomar partido de nenhuma das partes, precisam ser neutros, não podem impor nenhum tipo de acordo, não há análise de provas e/ou documentos durante o procedimento da mediação. Além disso, os mediadores devem ser positivos, tentar criar e manter um ambiente leve e agradável, utilizar uma linguagem simples e positiva.

Além do exposto, vale ressaltar, também, que entre essas diretrizes já mencionadas, outra atribuição do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conforme a Lei o art. 6º nº 13. 140/15, parágrafo V, é:

> Buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, bem como que, nas Escolas de Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento.

Assim, constrói-se o caráter social desses métodos alternativos para solução de conflitos, bem como sua relação com a sociedade, saindo da esfera jurídica e envolvendo diversas categorias de profissionais, áreas como Sociologia, Psicologia, Antropologia e Direito, citados também por essa lei.

No que tange à mediação e conciliação, enquanto nosso contexto em estudo, vale ressaltar algumas especificidades que farão diferença em nossas análises, como: a situação comunicativa é desenvolvida em uma audiência. Porém, com caráter informal pela não produção de provas e com a presença de um facilitador, não há a presença do juiz. Os participantes, normalmente, nas mediações, são pessoas que possuem algum tipo de vínculo afetivo ou proximidade anterior à ocorrência do conflito.

No caso da conciliação, comumente as pessoas não tiveram contatos anteriores ao conflito. Entretanto, por exemplo, podem ter relações comerciais que haja o interesse em manter algum tipo de vínculo. Para que sejam realizadas com sucesso, esse tipo de audiência tem como objetivo a retomada da comunicação, logo, este precisa ser, também, interesse das partes.

Espera-se que seja uma comunicação harmônica e respeitável, realizada por meio de uma linguagem polida, cortês e, mediada por facilitadores que possuem técnicas baseadas em diversas áreas de conhecimentos, como jurídica, psicológica, comunicação, linguística e outras, para tentar levar as partes à reflexão da situação por todos os ângulos e tentarem a composição de um acordo de livre e espontânea vontade (BRASIL, 2016).

Portanto, podemos perceber a relevância dessa interdisciplinaridade e destacar, também, relevantes contribuições que poderão ser dadas na perspectiva linguística, ampliando o rol de profissionais que se interessam pela área e que podem contribuir com o conhecimento científico e teórico da linguagem.

2.4 O Procedimento da Mediação

Para contextualização e para que nosso leitor possa visualizar melhor a sistemática das audiências de mediação, realizamos uma descrição detalhada desse procedimento. Ao fazer uma breve análise do caso, identificar os pedidos realizado pela parte autora do processo, o(a) mediador(a) realiza o pregão[20].

Na mediação e conciliação, não é obrigatória a presença de advogados. Todavia, é recomendável que as partes estejam acompanhadas pelos defensores, visto que os(as) mediadores(as) não podem solucionar dúvidas jurídicas, mesmo porque, em alguns casos, esses profissionais podem nem possuir a formação jurídica.

Primeiramente, são chamados os advogados para adentrar a sala, o que denominamos “prévia com os advogados” - esse é um momento para solicitar a colaboração dos defensores, criar *rapport*, confirmar se acertaram os honorários com os clientes e tirar dúvidas com relação ao procedimento.

Um tempo destinado para garantir que os operadores do Direito estejam confortáveis e entendam que o papel que desempenham na sessão é de extrema

[20] Pregão é um termo que indica o momento em que o profissional, que conduzirá a audiência, confirma a presença das partes e dos seus respectivos advogados e chama-os para o início da sessão.

importância. Uma vez que os métodos autocompositivos ainda estão ganhando espaço no âmbito jurídico, muitos profissionais possuem uma ideia errônea de que seu trabalho está sendo desvalorizado ou que terão prejuízos financeiros na possibilidade de um acordo; contudo, esse seria um tema para outra discussão.

Depois da prévia com os advogados, chama-se as partes para entrarem na sala e os(as) mediadores(as) precisam se atentar aos lugares de acomodação das partes, o recomendável é que uma fique sentada ao lado da outra. Pois, tal posição é uma forma de aproximação e evita o contato frente a frente, que pode remeter à ideia de combate e/ou deixar alguma das partes constrangidas.

Passado esse momento inicial, faz-se a declaração de abertura, essa declaração é feita para esclarecer os objetivos e o procedimento da sessão de mediação ou conciliação, é praticamente um "contrato" de como será realizado o procedimento.

Há pontos obrigatórios a serem ditos, tais como: acomodação, papel do mediador, objetivos da mediação, o valor de título executivo ao acordo, quando realizado acordo, as expectativas dos profissionais quanto ao comportamento e informações dadas pelas partes e advogados.

Após a declaração de abertura, é preciso confirmar o interesse, pelas partes, em participar da sessão. Em seguida, começa a narrativa dos fatos pela parte autora, ou seja, quem ingressou com o pedido, depois a parte requerida e, quando oportuno, as aplicações das técnicas pelos profissionais.

Quando necessário, há sessões privadas, os(as) mediadores(as) ouvem as partes separadamente, começam ouvindo na sessão individual a parte requerida e depois a parte requerente (autora), para garantir a igualdade, bem como o cuidado com o tempo individual com cada um dos envolvidos na sessão.

Caso haja acordo, os(as) mediadores(as) redigem o termo de acordo, realizam a leitura do termo e confirmam os dados pessoais e as especificações do acordo realizado. Posteriormente, todos assinam, ou na impossibilidade de acordo, os(as) mediadores(as) leem o termo para confirmar os dados pessoais, registram a impossibilidade de acordo e devolvem aos trâmites normais do processo, em outras palavras, devolve o processo para o juiz.

Após o fim da audiência e saída das partes com seus respectivos advogados, quando houver, ocorre o *Feedback*, essa etapa é realizada pelos observadores, que são, geralmente, mediadores em formação. O *feedback* é para ser visto como uma oportunidade de aprimoramento da prática de mediação.

O observador deve apontar os pontos positivos realizados pelos colegas que estavam conduzindo a sessão, depois devem apontar as oportunidades de aprimoramento, as técnicas que poderiam ter sido usadas ou que foram usadas de maneira inadequada.

A orientação é que os mediadores que presidiram a sessão não rebatam ou tentem justificar as críticas realizadas pelos colegas, devem apenas escutar e tentar aplicar o que for pertinente nas próximas sessões, todavia, nem sempre assim que ocorre, pois na maioria dos casos acaba que as pessoas tentam se justificar ou até demonstram chateação ao receber o *feedback*, este também seria um tema para futuras pesquisas.

Quadro 3 - Processo de mediação/ conciliação

PROCESSO DE MEDIAÇÃO/ CONCILIAÇÃO
Pregão
Prévia com advogados
Recepção das partes – Sessão conjunta
Declaração de abertura
Sessão individual
Sessão conjunta
Termo da audiência (com ou sem acordo)

Fonte: Elaborado pela autora

Assim, podemos resumir o procedimento de mediação em: prévia com advogados; sessão conjunta; sessões privadas; sessão conjunta para tratativa das possibilidades de acordo; digitação e leitura do termo.

2.5 A argumentação em cena

Ainda que falamos em neutralidade e imparcialidade durante a discussão sobre mediação e conciliação, especialmente, com relação ao trabalho dos facilitadores, é necessário apontar a intencionalidade presente na linguagem durante este tipo de audiência.

A Argumentação não é nosso objeto de estudo, entretanto, cabe destacar os tipos de argumentos, tendo em vista que no contexto jurídico, é comum o uso da argumentação. Assim, podemos identificar no *corpus* algumas situações em que os integrantes da

mediação fogem à regra e acabam tentando uma negociação por meio de argumentos, buscando evidenciar que alguém está certo e outro errado, entre outros aspectos.

É possível notar a argumentação na fala dos interlocutores, pois se trata de um momento de negociação, especialmente, quando os(as) mediadores(as) são formados em Direito, acabam trazendo vícios da profissão para a sessão.

A argumentação também está presente na fala dos mediadores para tentar causar os efeitos de sentidos pretendidos com relação às partes e, na fala das partes para tentar persuadir ou convencer sobre seu ponto de vista e defesa de interesses.

Em consonância a isso, Koch (2011, p. 15) postula que "a linguagem passa a ser encarada como forma de ação, **ação sobre o mundo dotada de intencionalidade**, veiculadora de ideologia, caracterizando-se, portanto, pela argumentatividade" (grifos da autora).

Nessa perspectiva, abordamos alguns conceitos e tipos de argumentos que se fazem necessários para essa pesquisa, não nos aprofundamos em traçar o percurso histórico da Argumentação enquanto Retórica e Nova Retórica. Tendo em vista que um dos nossos elementos de análise são apenas os argumentos, mesmo assim não é nosso principal objeto de estudo, logo, acreditamos que não temos como foco uma vasta discussão diante do contexto histórico da Argumentação.

Dado o exposto, iniciamos esse tópico ressaltando os efeitos e objetivos da argumentação, que em conformidade com Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996, p. 50)

> O objetivo de toda argumentação, como dissemos, é provocar ou aumentar a adesão dos espíritos às teses que se apresentam a seu assentimento: uma argumentação eficaz é a que consegue aumentar essa intensidade de adesão, de forma que se desencadeie nos ouvintes a ação pretendida (ação positiva ou abstenção) ou, pelo menos, crie neles uma disposição para a ação, que se manifestará no momento oportuno.

Nesse sentido, nosso foco está em observar os tipos de argumentos mais utilizados nas audiências de mediação e analisar os efeitos atingidos, conforme os pressupostos da Nova Retórica de Parelman (1996) e outros estudos que relacionam os argumentos jurídicos à linguagem, como Koch (2011), Costa (2017), entre outros.

Vale ressaltar que os argumentos com base na Retórica de Parelman são fundamentados na lógica, pois é um estudo que visa uma argumentação racional e objetiva, numa tentativa de acrescentar premissas ao cenário da Retórica de Aristóteles, na qual os

argumentos eram motivados pelas emoções, interesses e muitas vezes a argumentação comparada a um ato de violência, usada de forma irracional.

Por esse viés, é pertinente assinalar conceitos como **persuadir**, o qual está relacionado diretamente ao conceito de retórica e também, **convencer** e **argumentar**, igualmente presentes em nosso contexto de análise (grifos nossos). Diante dos postulados de Parelman (1996), Koch (2011, p. 18-19) elucida que

> O **ato de convencer** se dirige unicamente à razão, através de um raciocínio estritamente lógico e por meio de provas objetivas, sendo, assim, capaz de atingir um "auditório universal", possuindo caráter puramente demonstrativo e atemporal (as conclusões decorrem naturalmente das premissas, como ocorre no raciocínio matemático), o **ato de persuadir**, por sua vez, procura atingir a vontade, o sentimento do(s) interlocutor(es), por meio de argumentos plausíveis e tem caráter ideológico, subjetivo, temporal, dirigindo-se, pois, a um "auditório particular": o primeiro conduz a certezas, ao passo que o segundo leva a inferências que podem levar esse auditório – ou parte dele – à **adesão** aos argumentos apresentados (grifos da autora).

Concomitante a isso, ainda sobre persuadir e convencer, em Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996), podemos constatar que esses atos vão depender dos objetivos e resultados esperados pelo falante, pois segundo o autor (1996, p. 30)

> Para quem se preocupa com o resultado, persuadir é mais do que convencer, pois a convicção não passa da primeira fase que leva a ação. Em contrapartida, para quem está preocupado com o caráter racional da adesão, convencer é mais do que persuadir.

Em suma, podemos reforçar essas ideias também com a premissa de Abreu (2009), em que, para o pesquisador convencer está no campo das ideias, fazer com que nosso interlocutor pense como nós. Já ao persuadir, estamos interferindo no campo das emoções, ou seja, por meio da sedução, do agir, em outras palavras, fazer com que o outro execute algo que queremos, ou persuadir por meio da convicção, ou seja, pelos argumentos, também ocorre persuasão pela razão. Portanto, é possível convencer sem persuadir, porém dificilmente ao contrário.

Além do mais, Abreu (2009) defende que argumentar é arte de gerenciar informações - convencer e, de gerenciar relação – persuadir. Em virtude disso, nosso próximo tópico será sobre os tipos de argumentos. Vale ressaltar, também, que optamos por essa perspectiva teórica – Argumentação Retórica – mesmo que haja sobre ela algumas

críticas por parte de linguistas como Ducrot, pois a julga ter um caráter limitado em relação ao ato de convencer.

Todavia, essa perspectiva, ainda, é mais utilizada no âmbito jurídico e, em relação à intervenção linguística, esta será realizada por meio de questões pragmáticas e dos estudos de língua falada, não é nosso objetivo realizar uma análise com base nos parâmetros da Semântica Argumentativa e, sim descrever o tipo de argumentação utilizada pelos participantes, da mediação, como barganha ou negociação destrutiva em um ambiente que visa à eliminação desse comportamento, sempre com foco nos profissionais.

2.6 Tipos de Argumentos

Para a conceitualização dos argumentos, vamos tratar dos três grupos de referência baseados na Teoria da Argumentação de Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996), são eles: argumentos quase lógicos; argumentos baseados na estrutura do real e argumentos que fundam o real. Esses argumentos foram baseados em dois axiomas: ligação, que aproxima elementos distintos e estabelece relações e; dissociação, técnica de ruptura.

Na visão de Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996, p. 215)

> As duas técnicas são complementares e sempre operam conjuntamente; mas a argumentação que promove a modificação do dado pode enfatizar a ligação ou a dissociação que está favorecendo, sem explicitar o aspecto complementar que resultará da transformação buscada.

Dentre esses grupos há subtipos de argumentos; porém, é importante assinalar que há algumas distinções entre as traduções e interpretações dos mais recentes pesquisadores. Dessa forma, selecionamos o trabalho de Costa (2017), que apresenta uma proposta fiel à terminologia original de Perelman e Olbrechts-Tyteca e de forma resumida, tendo em vista que, nesta obra, a autora trata de Comunicação Jurídica numa perspectiva interdisciplinar relacionando à esfera jurídica aos estudos linguísticos, com foco nos mais utilizados na argumentação jurídica.

2.6.1 Argumentos quase lógicos

Estes argumentos são fundamentados, segundo Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996), pela força da convicção, uma vez que são semelhantes aos raciocínios formais, lógicos e matemáticos, prevalecendo o pensamento lógico, por meio de um caráter não formal e ocorrido de forma mais ou menos explícita.

A análise do autor se pauta nos argumentos que "apelam para estruturas lógicas – contradição, identidade total ou parcial, transitividade; os que apelam para relações matemáticas – relação da parte com o todo, do menor para o maior, relação de frequência" (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 1996, p. 220). Essa organização não desconsidera a possibilidade de os argumentos possuírem mais de uma característica, visto que não são estruturas estanques, apenas uma forma de organização pela qual essa análise predomina.

Em síntese, com base em Costa (2017, p. 93), os argumentos quase lógicos podem ser definidos conforme exposto a seguir:

> **compatibilidade/incompatibilidade** – comunhão entre tese de adesão inicial e a principal;
> **regra de justiça** – tratamento igual a todos os indivíduos pertencentes a uma mesma categoria e em situações idênticas;
> **retorsão** – retomada das palavras ou dos atos do adversário, com fim de contra ele usá-los e mostra-lhe as incoerências;
> **ridículo** – uso de ideias ridículas para fundamentar a incompatibilidade de um argumento;
> **definição** – expressão de algo com base científica;
> **sacrifício** – proposta de sacrifício para o alcance de um determinado resultado. Sacrifício e resultados são colocados na balança, a fim de se obter e julgar o valor de cada um;
> **comparação** – associação de duas realidades, com o fim de que qualidades de uma se transfiram à outra;
> **prova** – testemunhal (grifos nossos).

Contudo, passamos a evidenciar no próximo tópico os argumentos baseados na estrutura do real, que constituem uma segunda fase de análise dos tipos de argumentos a partir dos postulados de Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996).

2.6.2 Argumentos baseados na estrutura do real

As técnicas aqui abordadas são apoiadas na tentativa de interpretação do modo como as opiniões, segundo Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996) são apresentadas, fazendo-se pertinentes ao real, para serem tratadas como fatos, verdades ou presunções.

> **de autoridade** – invocação de um terceiro influente para fundamentar um argumento;
> ***a fortiori*** – (por mais forte razão/interpretação extensiva) – "quem pode o mais pode o menos" ou "a pena maior encobre a menor";
> **desperdício** – uso da oportunidade que não pode ser perdida para a realização de um determinado fim (relação mio/fim);
> ***ad hominem*** – uso das próprias afirmações e dos atos do interlocutor para pô-lo em contradições com estes;
> **pragmático** – apreciação de algo, com base em suas consequências favoráveis e detestáveis;
> **prova** – técnica e documental (COSTA, 2017, p. 93, grifos nossos).

Após os tipos de argumentos tratados acima, uma terceira classificação dessa teoria, seriam os argumentos que fundam a estrutura do real, que será o ponto tratado no próximo tópico, como se seguiu os anteriores.

2.6.3 Argumentos que fundam a estrutura do real

Os procedimentos para fundamentação da estrutura do real, os quais representam um grupo de argumentos que possuem uma visão palpável do real, que trabalha o imaginário do interlocutor. Para Fiorin (2017, p. 185) são "modos de organização da realidade", nas palavras do autor "são argumentos indutivos ou analógicos, ou seja, aqueles em que se generaliza a partir de um caso particular ou aqueles em que se transpõe para outro domínio o que é aceito num campo particular". Segue a síntese de Costa (2017, p. 94)

> **exemplo** – assemelha-se à indução – passa-se um caso particular a outro para a busca de generalização;
> **ilustração** – enfoca os resultados práticos assinalados pelo exemplo;
> **modelo/antimodelo** – serve-se da *norma agendi* e propõe comportamentos/não comportamentos que levam à ação;
> **analogia** – liga-se à experiência e baseia-se na semelhança entre coisa e fatos. (grifos nossos).

Até esse terceiro grupo, apresentados os argumentos de associação, temos no quarto grupo os argumentos por dissociação – técnica de ruptura, que separam ideias que apresentam pares hierarquizados, como: literal e figurado, essência e aparência, entre outros. A seguir assinalamos a síntese elaborada por Costa (2017, p. 94):

> ***distinguo*** – busca consignação das diferenças, das distinções entre as coisas para estabelecer o raciocínio jurídico;
> **dilema** – obriga o adversário à escolha de uma alternativa, dentre outras, as quais levam à mesma conclusão;
> **por exclusão** – persegue a eliminação de hipóteses até que se cheque à aceitação;
> **melhor opção** – relaciona-se com o argumento por exclusão, isto é, após se excluírem as hipóteses, focaliza-se a que causar menor dano. (grifos nossos).

Por fim, a partir desse estudo, podemos considerar a possibilidade de duas espécies gerais de argumentação, uma que possui relações lógicas ou semânticas e, outras, paralógicas[21] ou pragmáticas. Em suma, as classificações não normatizam e nem dissociam uma estratégia argumentativa de outra, na prática, na interação verbal, podemos perceber as relações intrínsecas entre os pontos abordados, que pretendemos analisar em nossos dados.

[21] Costa (2017, p. 104).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Considerando que esta pesquisa visa à discussão do uso consciente das estratégias linguísticas no âmbito das audiências de resolução de conflito – mediação e conciliação, este capítulo busca evidenciar as etapas e procedimentos metodológicos, que foram necessários para os resultados obtidos nesta tese.

No que se refere à natureza, essa pesquisa é teórica, pois tem como objetivo aumentar o conhecimento científico, mas também, é uma pesquisa aplicada, uma vez que produzimos material, desenvolvemos projeto de ensino para tentar resolver um problema e inovar no procedimento da mediação e conciliação judicial ou extrajudicial.

Com relação ao gênero e ao método, é um trabalho prático e empírico-dedutivo, visto que tivemos uma tentativa de intervenção no contexto estudado, juntamente à observação e experiência desse mesmo contexto, como mediadora em formação. Além de partir de uma hipótese geral do contexto de uso da língua para o caso específico da mediação e conciliação.

Nossas fontes de informação foram coletadas, de acordo com Paiva (2019), no âmbito da pesquisa terciária, pois há a mescla das informações coletadas e produzidas pelo próprio autor, bem como por fontes secundárias, ou seja, a revisão bibliográfica para contextualizar e identificar trabalhos que possuíam um mesmo direcionamento, mas que tinham outros objetivos de estudo e análise.

Nossa abordagem é predominantemente qualitativa, uma vez que visamos à descrição e interpretação dos fenômenos linguísticos de polidez e argumentação por meio da análise dos dados. Todavia, utilizamos alguns dados quantitativos para evidenciar o quão relevante foi o material produzido para o contexto da mediação e conciliação.

Em relação aos aspectos éticos da pesquisa, salientamos que, a todo momento, nossa maior preocupação foi em não causar nenhuma interferência negativa nas audiências de mediação e conciliação. Por isso, decidimos pelo trabalho com as audiências simuladas em conjunto com as entrevistas realizadas com os profissionais.

Tendo em vista que precisávamos respeitar o critério da confidencialidade, um dos princípios que rege a mediação e, especialmente não alterar a rotina do contexto em estudo. Além disso, tivemos a intenção de respeitar o espaço das partes – a privacidade, momento em que possuem para narrar fatos particulares e tentar solucionar conflitos pela autocomposição, isto é, por elas mesmas, sem a interferência do juiz.

Dito isso, com intuito de facilitar a compreensão do leitor em relação ao caminho percorrido para chegarmos aos resultados da pesquisa, apresentamos um quadro com as respectivas etapas, incluindo nosso Projeto de Ensino de Graduação, que propiciou a coleta de dados para este trabalho, na posição de subprojeto do projeto de ensino.

Quadro 4 - Procedimentos Metodológicos da Pesquisa

ETAPA	DESCRIÇÃO	FOCO
1 - Elaboração de **questionários** para compreensão do problema de pesquisa.	Elaboração de um questionário para conversar com especialistas sobre mediação e conciliação e identificar questões de linguagem.	Pesquisa
2 - **Entrevistas** com mediadores formados e em formação.	Levantamento das dificuldades relacionadas ao uso da linguagem no contexto das audiências de mediação e conciliação, por meio da aplicação do questionário e transcrição dos dados.	Levantamento do problema de pesquisa; Coleta de dados para Pesquisa
3 - **Projeto de Ensino de Graduação**: 1º minicurso sobre Mediação e Conciliação sob a perspectiva jurídica - "Mediação e sua aplicabilidade como método de solução de conflitos". Ministrantes: Izabela Rial Pardo de Barros (Advogada e Mediadora/ Conciliadora Formada) e Adrieli da Costa Fernandes (Advogada e Mediadora/ Conciliadora no CEJUSC de Três Lagoas – TJMS).	Capacitação e inserção dos alunos do projeto no contexto das audiências de mediação e conciliação – legislação, conceitos básicos, técnicas de mediação e prática do procedimento de mediação.	Projeto de Ensino
4 – **Audiências simuladas (1ª fase)**: grupo formado por alunos do Projeto de Ensino de Graduação, Mediadores.	Simulação de audiências de mediação com a utilização de casos propostos pelo CNJ, também utilizados nos cursos de mediação. Simulações com foco nas técnicas e rituais já ocorridos atualmente neste contexto. Entrevista com os alunos do projeto sobre as maiores dificuldades no momento da 1ª simulação.	Projeto de Ensino; Coleta de dados para Pesquisa
5 – Elaboração do manual de estratégias linguísticas relacionadas às técnicas de mediação e conciliação (**publicação de um *e-book***).	Elaboração de um material que relacionasse as teorias linguísticas às técnicas de mediação, com exemplos de usos e reflexões sobre o uso da língua e seus efeitos de sentido. O material foi publicado e disponibilizado	Projeto de Ensino; Reflexão teórica para análise dos dados da Pesquisa; Dados naturais da

	para os participantes do projeto de ensino, bem como para mediadoras do Cejusc de Três Lagoas que demonstraram interesse.	realidade observada.
6 - **Projeto de Ensino de Graduação**: 2º minicurso sobre interações verbais e uso da linguagem nas soluções de conflito - "Linguística e Mediação de Conflitos". Ministrante: Claudia Poliana de Escobar de Araujo (Doutoranda em Estudos Linguísticos e Mediadora/ Conciliadora em formação, pesquisadora deste estudo).	Capacitação oferecida para o grupo de colaborados do projeto de pesquisa (alunos e mediadores), professores convidados do curso de Direito da UFMS/CPTL e Mediadoras convidadas do CEJUSC de Três Lagoas. Este minicurso teve como objetivo apresentar as principais características da construção do texto falado e estratégias linguísticas de polidez, atenuação e argumentação relacionadas às técnicas de mediação.	Projeto de Ensino; Intervenção linguística (proposta de solução do problema de pesquisa)
7 - **Audiências simuladas (2ª fase)**: grupo formado por alunos do Projeto de Ensino de Graduação, Mediadores.	Após o curso de formação com as estratégias linguísticas, foi desenvolvida mais esta etapa de audiências simuladas para testar as técnicas e estratégias linguísticas, com o objetivo de comparar o desempenho dos alunos entre a primeira e esta segunda etapa. Entrevista com os alunos do projeto sobre as maiores dificuldades no momento da 2ª fase de simulação. *Feedback* sobre as contribuições do *e-book* e capacitação em Linguística.	Projeto de Ensino; Coleta de dados para Pesquisa
8 - **Transcrição** das entrevistas, audiências simuladas e *feedbacks* dos participantes do projeto de ensino, **análise e discussão** dos dados.	Todo o material foi transcrição de forma literal e fiel, conforme as normas de Preti (2003). Analisados de acordo com os parâmetros de análise e recortes da pesquisa.	Projeto de Ensino; Coleta de dados para Pesquisa
9 – Devolutiva dos **resultados** da pesquisa. Para os participantes do Projeto de Ensino de Graduação, como subproduto deste.	Envio dos principais resultados obtidos para os alunos do projeto de ensino, por meio de um relatório final do projeto e agradecimento pela contribuição de todos. Todos receberão o convite para a defesa dessa tese.	Projeto de Ensino

Fonte: elaborado pela autora

Para o desenvolvimento dessa tese, partimos, especialmente, da necessidade de contribuição linguística no âmbito forense, com base nos estudos de Linguística Forense,

segundo Coulthard (2014), a Linguística Forense é um ramo da Linguística Aplicada. Além disso, conforme o pesquisador e linguista forense, ela é uma forma de mudar, de contribuir com o mundo, uma vez que o analista da linguagem ou linguista forense não apenas realiza descrição de elementos linguísticos e pode contribuir socialmente neste contexto de resoluções de conflitos ou em outros contextos forenses.

Ademais, de acordo com Paiva (2019, p. 11), "fazer pesquisa é uma tarefa de investigação sistemática com a finalidade de resolver um problema ou construir conhecimento sobre determinado fenômeno"; assim, recorrendo a essas premissas que desenvolvemos nosso trabalho.

Além do exposto, nos interessamos por uma problematização com relação ao uso da língua no ambiente jurídico, fundamentados em relatos de operadores do Direito, em eventos científicos e colegas, professores do curso de Direito da UFMS (CPTL). Direcionaram-nos à tentativa de possibilitar a reflexão e contribuição por meio das teorias linguísticas, especialmente, para as audiências de mediação e conciliação, as quais fazem parte de novos tipos de solução de conflitos no âmbito forense, dessa forma, também, podemos oportunizar o trabalho do linguista em outros ambientes.

Definido nosso objeto de estudo, nosso primeiro desafio foi em relação à coleta de dados, como apontado, previamente, a confidencialidade é um dos princípios que rege as audiências de mediação. Desse modo, a possibilidade em conseguir autorização para gravar tais audiências era restrita, fizemos tentativas, porém, nosso maior impasse ocorreu desde a primeira instância que seria no fórum. Depois, precisaríamos, ainda, da autorização das partes envolvidas nos litígios para poder gravar os casos.

Percebemos que, infelizmente, essa coleta seria inviável, pela questão da (in)disponibilidade de autorização dos órgãos responsáveis e das partes, além disso, implicaria na questão do tempo, e também, ficamos preocupados em não atrapalhar as negociações das audiências.

Visto que o uso de um gravador ou a presença de outro participante, especialmente na posição de pesquisador, que não fosse o mediador do caso, ou as partes envolvidas, poderia dificultar para que as partes se sentissem à vontade para expor seus sentimentos e desejos. Cabe salientar que nas mediações, normalmente, são casos muito pessoais, que envolvem sentimentos e até confissões.

Dessa forma, inicialmente, realizamos entrevistas[22], por meio de gravações de áudios, com três informantes, entre eles: dois mediadores que atuam ou atuaram há pelo menos um ano nesse contexto e uma mediadora em formação. Realizamos tentativas para conversar com alguns dos instrutores dos cursos de formação do estado de Mato Grosso do Sul, porém, não tivemos sucesso.

As entrevistas ocorreram por meio da aplicação um questionário com aproximadamente dez perguntas sobre o uso da linguagem nas audiências de mediação, incluindo, também, questões sobre as técnicas de mediação, com o objetivo de explorar, dos informantes, exemplos de usos da língua no momento das audiências, como podemos observar a seguir:

1. Grau de escolaridade.
2. Possui formação jurídica?
3. Você é: apenas mediador, apenas conciliador, ou mediador/conciliador?
4. Atua há quanto tempo como mediador e/ou conciliador?
5. Qual seu maior desafio na atuação como mediador e/ou conciliador?
6. Você tem alguma dificuldade com relação à linguagem durante as audiências de mediação ou conciliação? Se sim, quais?
7. Você acredita que profissionais de letras poderiam colaborar com seu trabalho? Se sim, de que forma?
8. Você utiliza as ferramentas do manual? Quais? Pode me dar alguns exemplos de como você desenvolve essas técnicas?
9. Em sua opinião, quais dessas estratégias são mais eficazes para atender aos objetivos das audiências.
10. Gostaria de acrescentar alguma informação com relação ao uso da língua ou de relações interpessoais nesse ambiente específico?

Essa fase inicial das entrevistas teve como propósito compreender quais eram as maiores dificuldades relacionadas ao uso da língua, se são apenas a adaptação dos jargões para aproximação da variante linguística usada pelas partes do processo, ou falta de conhecimento de unidades lexicais adequadas no momento de tratamento do conflito. Então, percebemos que os dois casos apontados são inquietações dos operadores do Direito

[22] Com a devida autorização do Comitê de Ética e Pesquisa dos informantes.

e dos mediadores, considerando, ainda, que nesse tipo de contexto é preciso ter uma visão humanista do processo, e não apenas técnica, que é o mais comum ocorrer.

A seguir, algumas das inquietações apontadas pelos profissionais entrevistados:

Quadro 5 - Levantamento de Problema de Pesquisa

Fragmento 1: *então dependendo da linguagem que a gente usa ou de algum termo que a gente utiliza a pessoa ela tá tranquila... ela fica resistente ela muda... o sentimento dela...*
Fragmento 2: *... então o que ela a nossa linguagem influencia diretamente... na e no comportamento da pessoa e pode prejudicar nosso trabalho o objetivo né"*
Fragmento 3: *"A gente sempre precisa... dentro da mediação éh é muito importante você saber com quem você está lidando... saber a FORma de tratar... muitas vezes você vai falar uma palavra a pessoa não vai entender... é aquele jurisdicionado é aquela pessoa que necessita realmente de um suporte com uma linguagem aceSSÍvel...*

Fonte: elaborado pela autora

Como foi evidenciado nos trechos anteriores, há uma necessidade de melhor adequação aos contextos, os profissionais sabem do prejuízo que pode ocorrer em casos de dificuldades de comunicação ou interpretação do que é dito, entretanto, não possuem conhecimentos específicos que os ajudam a facilitar esse acesso à linguagem, ou adequação da linguagem conforme cada contexto e técnica a ser utilizada.

Coleta de Dados: considerações

Com relação à coleta de dados, para tentar solucionar nossa dificuldade de acesso aos dados, optamos por dois caminhos: o primeiro foi a realização do curso de mediação e conciliação judicial para poder observar de perto as interações nesses ambientes; o segundo, propor um projeto de ensino de graduação, que uma das ações foi a simulação de audiências para a gravação e transcrição dos dados dessa tese.

O projeto de ensino de graduação reuniu alunos do curso de Direito, Letras, Ciências Contábeis e Enfermagem – selecionamos por meio de um edital com vagas abertas para todos os cursos da UFMS/CPTL. O intuito do projeto de ensino foi de propor uma capacitação das técnicas de mediação, inserindo as reflexões linguísticas e uso de um *e-book* de estratégias linguísticas, para formação desses alunos, bem como o trabalho com audiências simuladas, as quais são prática comum do Direito.

Optamos por abrir o projeto de ensino para várias áreas de conhecimento, pois, como relatado, para ser mediador não há a necessidade de ser formado em Direito. Logo,

seria interessante a observação do comportamento linguístico de outros profissionais, que não fossem, somente, estudantes de Direito já habituados neste contexto forense.

O Projeto de Ensino de Graduação

Após a fase de entrevistas com os mediadores, para identificação da problemática acerca do uso da língua nas audiências de mediação e conciliação, e também, da participação, desta pesquisadora, em um curso de mediação e conciliação, oferecido pelo CNJ de Mato Grosso do Sul; iniciamos o Projeto de Ensino de Graduação, intitulado "**ESTRATÉGIAS LINGUÍSTICAS EMPREGADAS NAS SOLUÇÕES CONSENSUAIS DE LITÍGIOS:** MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO". A seguir, apresentamos um quadro com as respectivas etapas/ações do projeto:

Quadro 6 - Etapas do Projeto de Ensino de Graduação

Edital para inscrições dos participantes
Reunião para explanação dos objetivos do projeto de ensino e autorização para pesquisa
Minicurso sobre Mediação e Conciliação: perspectiva jurídica
1ª fase de audiências simuladas
Elaboração do e-book com base nas necessidades sentidas na 1ª fase de simulação (pesquisadora)
Minicurso sobre Técnicas de Mediação e Conciliação: perspectiva linguística
2ª fase de audiências simuladas
Feedback dos participantes, conforme suas percepções das ações do projeto
Envio de relatório com resultados finais da pesquisa, para todos os participantes

Fonte: elaborado pela autora

Portanto, após a fase nas entrevistas com os profissionais e a realização da parte teórica do curso de mediação e conciliação, oferecido pelo CNJ de Mato Grosso do Sul, foi desenvolvida uma listagem prévia com sugestões de formas linguísticas, organizadas com base nas técnicas de mediação e publicado um *e-book* com tais reflexões.

Posteriormente, ofertada uma capacitação aos mediadores e aos alunos do projeto de ensino[23], com base no *e-book* publicado (material didático utilizado nesta etapa), por meio de um minicurso intitulado "Linguística e Mediação de Conflitos", em seguida uma nova etapa de audiências simuladas e entrevistas para buscar evidências dos resultados obtidos,

[23] Optamos por colocar as informações detalhadas do projeto de ensino de graduação em um tópico específico, para melhor compreensão das etapas.

bem como aplicação de um questionário *on-line* que forneceu dados quantitativos, por fim a análise e discussão dos dados que constituem o *corpus* dessa tese.

Em resumo, o *corpus* da pesquisa é constituído pelas entrevistas iniciais com os profissionais (mediadores); manual por nós elaborado (*e-book* de estratégias linguísticas), com objetivo de intervenção no contexto da atuação profissional e tentativa de contribuição social por meio da aplicação de estudos linguísticos no contexto forense, e testado por profissionais e alunos do projeto de ensino, gravações das audiências simuladas; entrevistas (*feedbacks*) com os participantes do projeto de ensino e; resultado de um formulário *on-line* de satisfação do manual elaborado para a utilização em um dos cursos de formação e disponibilizado gratuitamente *on-line* pela publicação do *e-book*.

No que se refere aos parâmetros de análise e organização das estratégias linguísticas para o manual, utilizamos como base as 12 técnicas de mediação apresentadas e exigidas aos mediadores, conforme assinalado em Brasil (2016), são elas:

1. Recontextualização (ou paráfrase): é realizada uma paráfrase focando aspectos comuns às partes e por meio de palavras positivas;
2. Escuta ativa: audição de propostas implícitas;
3. Afago: ou reforço positivo sobre o comportamento das partes e advogados;
4. Silêncio: respeitar momentos de emoção em silêncio;
5. Sessões privadas ou individuais: momento para ouvir as partes individualmente;
6. Inversão de papéis: fazer com que uma das partes veja a situação pela perspectiva do outro ou de outro modo;
7. Geração de opções/perguntas orientadas a geração de opções: oportunidade para criar sugestões de solução;
8. Normalização: fazer com que as partes não se sintam ofendidas por estarem em um ambiente judicial, que vejam como algo natural;
9. Organização de questões e interesses: análise de pedidos e possibilidades de acordo;
10. Enfoque prospectivo: desenvolver interesse pelo futuro e não valorizar os fatos ocorridos no conflito (passado);
11. Teste de realidade: análise de possibilidades de cumprimento de acordo, ver os fatos de forma real e não apenas como desejado;

12. Validação de sentimentos: confirmação dos sentimentos e emoções vividos pelas partes

Com vistas a esses elementos e em relação às dificuldades apontadas pelos entrevistados, elaboramos um manual de estruturas linguísticas (*e-book*), que poderá ser utilizado e adaptado para os diversos tipos de relações interpessoais e conforme os tópicos discursivos mais tratados nesse tipo de contexto.

Para a elaboração do *e-book*, utilizamos de pesquisa bibliográfica, especialmente, nos textos com resultados de estudos em língua falada, no site 'Sinônimos' para identificar estruturas linguísticas correspondentes e com mesmas relações de sentido, que poderiam atender às necessidades do material em elaboração.

Com relação aos nossos parâmetros para produção do manual, vale ressaltar que, também, com suporte das técnicas citadas e outros procedimentos da mediação, como a declaração de abertura, a criação do *rapport*, o ambiente positivo, linguagem simplificada e positiva, que caracterizam, também, a relação interpessoal.

Utilizamos conhecimentos de teorias linguísticas, como: Análise da Conversação, Pragmática, Neurolinguística, Psicolinguística, Linguística Textual e Semântica para sugerir "modos" de dizer, ou seja, nossa preocupação é mostrar uma forma de "como" dizer o que precisa ser dito dentro da mediação, buscando sempre uma comunicação leve e positiva.

Além do exposto, buscamos apontar alguns conhecimentos da Comunicação Não Violenta e Comunicação Gestual, isto é, não verbal/paralinguística, oriundos da Psicologia. Ainda que nosso foco seja a Linguística, esses conhecimentos fazem parte de um conjunto para falarmos e compreendermos a língua numa perspectiva empática, associados ao contexto de uso e à linguagem corporal dos interlocutores.

O material foi escrito com uma linguagem simples e acessível, nossa intenção não foi utilizar uma linguagem simplista ou desvalorizar nenhuma das áreas. No entanto, consideramos que seria importante optar pela simplificação da linguagem, sem fugir da norma padrão, mas que atendesse a demanda do ambiente positivo, leve e informal, regido pela oralidade.

Consideramos que cada indivíduo possui um estilo próprio de usar a linguagem e possuem um acervo de unidades lexicais, porém, esse *e-book* teve como objetivos, ampliar os conhecimentos de uso linguístico, tornar o uso de estratégias de negociação mais

conscientes com base nas teorias linguísticas, isto é, nosso objetivo nunca foi tentar prescrever e classificar usos para este contexto.

O Projeto de Ensino de Graduação: Estratégias Linguísticas empregadas nas Soluções Consensuais de Litígios: Mediação e Conciliação. Neste projeto, partimos da ideia de que esse modelo facilitador poderá auxiliar no sucesso das audiências de conciliação e mediação, uma vez que essas audiências têm como objetivo reatar ou melhorar as relações entre as partes envolvidas em um conflito.

Além do exposto, acreditamos que possa facilitar o entendimento das partes, buscando a utilização de um vocabulário formal, porém, acessível, contando, também, com a facilitação para aplicabilidade das técnicas por meio dos mediadores e conciliadores.

Neste contexto, igualmente surge a preocupação com uso adequado e pontual da língua, para atender à necessidade desses contextos. Cabe salientar que, nessa perspectiva, adotamos o termo adequado no sentido de adaptação ao contexto com relação às (in) formalidades, por ser essencial que a linguagem usada nas audiências em estudo seja clara e familiar às partes e, por extensão, o interesse em pesquisas no campo da linguagem jurídica.

Assim, o objetivo geral do projeto de ensino foi contribuir, inicialmente, com a formação dos alunos do curso de Direito do Campus de Três Lagoas, e também, com alunos de outros cursos que tivessem interesse no tema, bem como com pesquisas desenvolvidas nas áreas de Letras e Direito, especialmente, por meio da relação de interface e contribuição social proposta pela Linguística Forense.

Foram 18 alunos de graduação envolvidos, juntamente com três mediadoras formadas, uma delas incluída na lista de alunos da UFMS, as outras duas delas ministraram um minicurso sobre mediação e as técnicas para mediar. O Projeto de Ensino de Graduação deve duração de um ano, todos participaram efetivamente da produção dos dados dessa tese.

Os colaboradores do projeto de ensino precisaram se dedicarem ao estudo da mediação e estratégias linguísticas, dispuseram de tempo para irem até a universidade para as capacitações, bem como para os dias de audiências simuladas. Cada encontro durou entre duas e quatro horas. Os alunos, de forma geral, foram a surpresa mais incrível do projeto, pois, envolveram-se com as ações, comprometeram-se nas simulações, levaram de forma muito séria cada ação desenvolvida.

Além disso, notamos o despertar de interesse pelo tema, os alunos do Direito passaram horas discutindo os casos e as possibilidades de acordo, sugestões e estratégias,

acreditamos que esses momentos de descontração, discussão e *feedbacks*, contribuíram, também, de forma significativa para a formação desses futuros advogados.

Quadro 7 – Perfil dos participantes do projeto de ensino de graduação

PARTICIPANTE	IDADE	SEXO	ÁREA
Aluno(a)	19	M	Direito
Aluno(a)	29	M	Direito
Aluno(a)	19	M	Direito
Aluno(a)	29	M	Direito
Aluno(a)	19	F	Direito
Aluno(a)	22	F	Direito
Aluno(a)	26	F	Direito
Aluno(a)	20	F	Direito
Aluno(a)	20	F	Direito
Aluno(a)	25	F	Direito
Aluno(a)	21	F	Direito
Aluno(a)	28	F	Direito
Aluno(a)	20	F	Direito
Aluno(a)	20	F	Direito
Aluno(a)	20	F	Direito
Aluno(a)	28	F	Letras
Aluno(a)	24	F	Letras
Aluno(a)	27	F	Letras
Aluno(a)	28	M	Letras
Aluno(a)	27	M	Enfermagem
Aluno(a)/Mediador(a)	32	F	Direito/Ciência Contábeis
Mediador(a)	28	F	Direito
Mediador(a)	31	F	Publicidade e Propaganda/Direito

Fonte: elaborado pela autora

Cabe ressaltar os passos para o desenvolvimento das audiências simuladas, tanto na primeira fase das audiências quanto na segunda fase. Os casos utilizados foram apresentados aos alunos no momento da simulação, ninguém tinha conhecimento prévio do caso e nem que tipo de participação teriam na simulação, como: mediador, parte autora, parte requerida, advogados e/ou observadores.

Em todas as etapas do projeto, tivemos a participação e colaboração de mediadores que atuam na área e puderam auxiliar para que o procedimento ocorresse de forma mais fiel possível às mediações ocorridas nos CEJUSCs[24].

[24] Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

Na primeira fase das simulações, nossa primeira tentativa foi colocar dois alunos como mediadores(as), porém, percebemos que pelo curto tempo de preparação e estudos das técnicas seria melhor modificar a configuração dos mediadores(as). Assim, optamos por montar um painel de mediadores(as) com um(a) aluno(a) do projeto e um mediador formado.

Dessa forma, a audiência caminharia de maneira mais produtiva e natural, tendo em vista que os alunos ficaram mais tranquilos pelo apoio de um profissional já formado. Contudo, cabe salientar que os alunos não ficaram de figurantes na composição de mediadores, eles tinham o protagonismo da simulação e o profissional iria apenas auxiliá-los.

Ademais, cada simulação foi composta por duas partes, requerente e requerida, seus respectivos advogados e observadores(as), que supostamente seriam mediadores(as) em formação. Estes desempenharam um papel fundamental para observar as técnicas aplicadas e possibilidades de melhoramento para outras simulações.

Após o segundo minicurso, com a retomada das técnicas de mediação e a relação com a Linguística, percebemos uma maior segurança nos alunos para conduzirem sozinhos as simulações. Uma vez que já conheciam o procedimento, participaram do minicurso e estudaram o *e-book*, pareciam mais seguros, especialmente, porque já haviam participado das primeiras simulações. Assim, conseguimos realizar simulações apenas com os alunos fazendo papel de mediadores e outras, quando necessário, pela quantidade de participantes no dia, com a composição anterior (mediador e aluno).

É importante salientar, que também tomamos cuidado para que na segunda etapa das simulações, os alunos que já haviam feito o papel de mediador realizassem novamente pelo menos uma simulação, mais uma vez como mediadores, em razão de termos como um dos objetivos da pesquisa, comparar a produtividade das primeiras simulações com as simulações da segunda etapa, por isso não poderíamos mudar, totalmente, a configuração dos(as) mediadores(as).

Com relação aos outros papéis, realizamos um rodízio entre partes, advogados e observadores, para que ninguém criasse algum tipo de vício ao desempenhar os papéis, todos tiveram a oportunidade de atuar em funções distintas e também houve troca dos casos, com intuito de tornar mais espontânea a simulação.

As etapas do projeto de ensino contaram com participantes, colaboradores, professores do curso de Direito da UFMS/CPTL, mediadores(as) que atuam em Três Lagoas, mediadores em formação, também, de Três Lagoas. Foram, todos, de extrema

relevância para o bom andamento do projeto, podemos mencionar contribuições com: preparação de material e apresentações orais dos minicursos, aplicação dos casos propostos pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça) utilizados nas audiências simuladas e *feedback* dos procedimentos desenvolvidos.

Quanto aos casos, que além do contexto da audiência de mediação, tínhamos a especificação de casos práticos. Cabe salientar os temas tratados durante o projeto, que podem ocorrer na Justiça como casos para serem tratados tanto na mediação quanto na conciliação. Os casos usados nas simulações foram desenvolvidos pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo, do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD), publicados no site do CNJ. Assim, os casos utilizados nas audiências simuladas foram:

"O Pedreiro"

> Fábio foi contratado por Jorge para construir uma pequena loja. O valor acertado foi de doze mil reais, metade como entrada e metade após a execução do serviço, cujo prazo combinado foi de um mês. Fábio atrasou a finalização em um mês, segundo ele por dificuldades adicionais para construir a fundação impostas pelo tipo de terreno. Jorge recusou-se a pagar a segunda parcela do combinado devido a prejuízo que teve ao se ver impossibilitado de locar a loja. Além disso, queixou-se a diversas pessoas da ineficiência de Fábio, chamando-o de "lerdo". Jorge e Fábio trocaram insultos e quase chegaram às "vias de fato".

"O Hospital"

> O Sr. Cardoso é o marido de uma paciente que sofre de câncer em estágio terminal. Ele gasta a maioria do seu tempo com sua mulher no quarto de hospital dela. A noite passada, a Sra. Cardoso foi transferida para uma unidade de tratamento intensivo, na qual as famílias só podem fazer visitas de quinze a trinta minutos a cada duas horas. Na última noite, devido a ansiedade da paciente com relação a ser colocada em uma câmara de ventilação, a equipe de enfermagem abriu uma exceção às regras e permitiu que o Sr. Cardoso permanecesse a seu lado a maior parte da noite. Hoje, a reclamação do Sr. Cardoso é de que a equipe está pedindo que ele faça visitas apenas nos horários agendados. Ele sente que encontrou uma enfermeira inflexível que obriga o cumprimento das normas, sem se preocupar com as necessidades dos pacientes ou das famílias. A equipe de enfermagem não acredita que a morte da Sra. Cardoso seja iminente. A equipe alega que a contínua presença do Sr.

> Cardoso está interferindo na sua capacidade de dispensar um melhor cuidado à Sra. Cardoso.

"O Gol"

> Josias adquiriu de Denílson seu automóvel, um gol, dando seu Chevette como entrada e pagando a diferença, pois como representante de vendas, precisava de um veículo mais apresentável e Denílson, do dinheiro para iniciar um negócio. Quando Josias tentou passar o carro para o seu nome descobriu que o mesmo estava financiado em alienação fiduciária o que impedia a transferência direta. No mesmo momento sustou os cheques que havia dado a Josias, o que tem causado a este dificuldades em seu empreendimento.

"Acidente de trânsito"

> Dona Josefa foi atropelada por Ricardo que a levou ao hospital e se comprometeu a prestar toda a assistência necessária, promessa que não cumpriu. Dona Josefa ficou incapacitada para o trabalho e precisará de um ano de tratamento para se recuperar completamente. Sem seu salário como empregada doméstica enfrenta dificuldades para se deslocar ao hospital e adquirir os remédios. Ricardo e sua família temem que um processo penal possa prejudicar o seu futuro profissional e, portanto se esquivam de prestar qualquer assistência.

"A Cama"

> Dona Amélia (ou Sr. Amélio) adquiriu uma cama na empresa "Cama, Mesa e Banho Ltda" sendo então muito bem atendida. A entrega, no entanto, sofreu dez dias de atraso e a mercadoria recebida apresentava defeito de montagem. Ao retornar ao estabelecimento para tentar trocar o produto D. Amélia foi informada por um funcionário de que a mercadoria não seria trocada e, ao falar com o gerente, o mesmo informou que seriam necessários alguns dias para averiguar o ocorrido. Dona Amélia, insatisfeita, está decidida a procurar a Justiça.

Optamos por apresentar os resumos originais dos casos, visto que já possuem as informações necessárias para contextualização e, também, para manter a fidelidade à ideia dos autores. Além disso, juntamos os casos aos anexo C desse trabalho, para que os leitores possam ter uma noção mais ampla de como ocorreu a simulação, visto que além desses resumos, cada caso traz informações confidenciais para cada uma das partes.

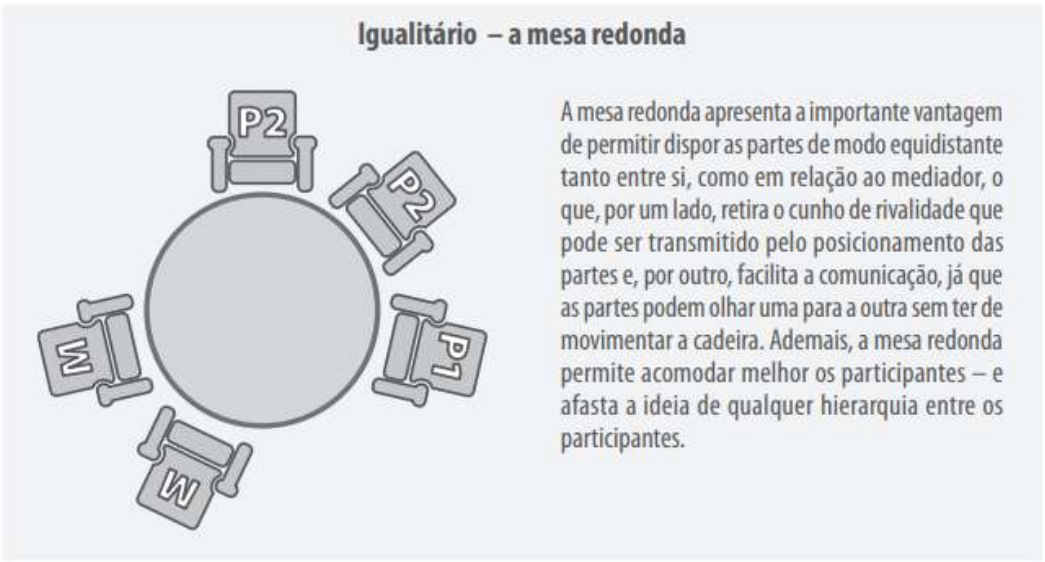
Vale ressaltar que os participantes, que atuaram como mediadores nas simulações, não tiveram acesso aos detalhes dos casos que seriam tratados nas audiências, pois, é dessa forma que ocorre nos centros de mediações. Os mediadores têm acesso ao processo, mas a

orientação é que não estudem o caso, para garantir ao máximo os princípios da imparcialidade e neutralidade, que poderiam ser colocados em risco, caso o mediador veja alguma prova, por exemplo.

Para melhor exemplificar o ambiente em que desenvolvemos as simulações, apresentamos, a seguir, algumas imagens de sala de audiência indicada pelo Manual de Mediação do CNJ – com suas respectivas explicações ao lado da figura - e nossa sala de audiência simulada, visto que o ambiente e, especialmente, a disposição da mesa é de extrema relevância na condução das audiências de mediação e conciliação.

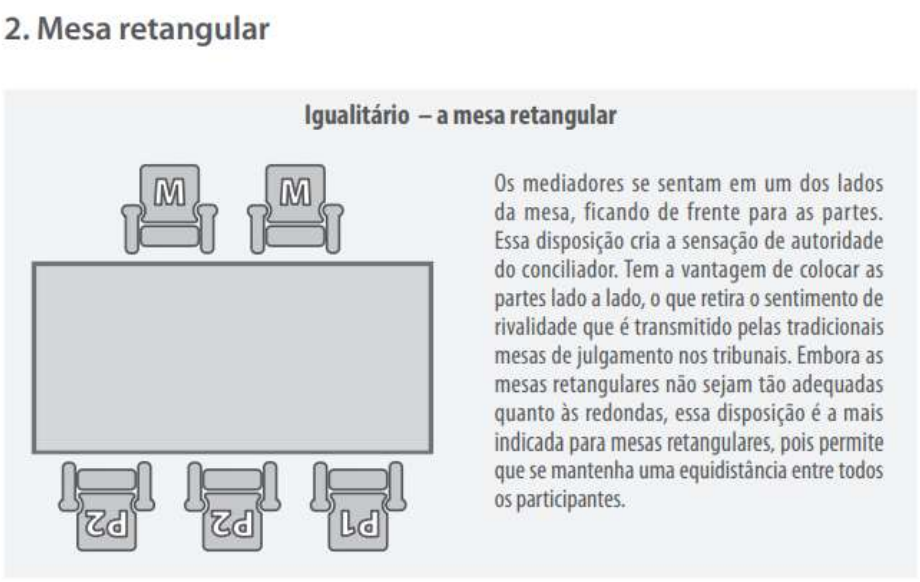
Imagem 2 - Organização e localização da mesa e participantes

1. A mesa redonda



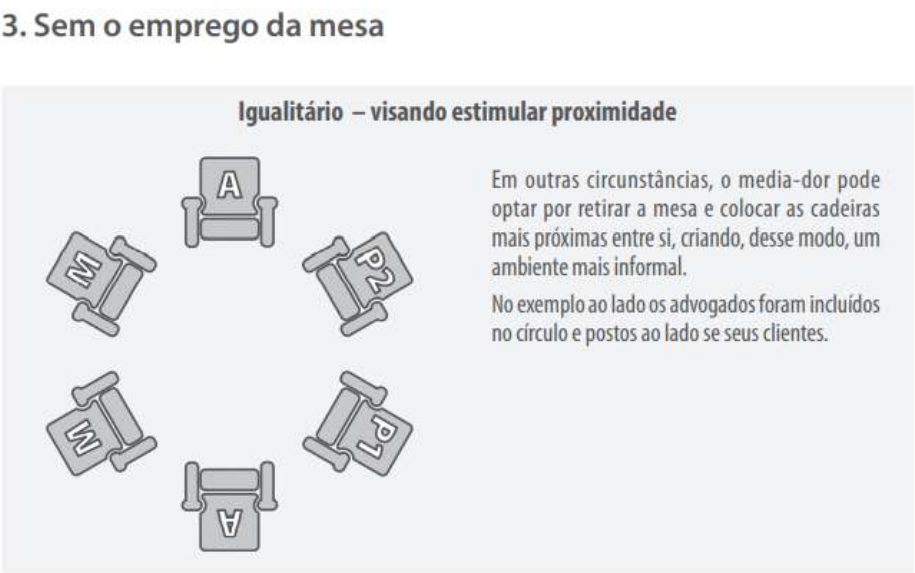
Fonte: Brasil (2016, p. 163)

Imagem 3 - Organização e localização da mesa e participantes



Fonte: Brasil (2016, p. 163)

Imagem 4 - Organização e localização da mesa e participantes



Fonte: Brasil (2016, p. 164)

As imagens 5 e 6 evidenciam a reprodução de uma sala de audiência de mediação, como parte de uma ação do projeto de ensino de graduação, utilizado como laboratório para aplicação da intervenção proposta nesta tese. Na imagem 5, segue a mesa redonda sem a

presença de observadores; imagem 6, mesa redonda com observadores ao fundo, sentados atrás das partes, para não tirarem a atenção das partes da sessão.

Imagem 5 - Sala de audiência simulada 1- sem observadores

Fonte: Elaborada pela autora

Imagem 6 - Sala de audiência simulada 2 – com observadores

Fonte: Elaborada pela autora

Legenda:

1 – Mediadores(as)

2 – Advogados(as)

3 – Mediandos (partes)

4 – Observadores

Quanto à fase final, a apresentação para os participantes do projeto, dos resultados obtidos no desenvolvimento da proposta, ocorreu em abril de 2020, por meio do envio do relatório final com os dados e conversas pelo *WhatsApp*, em razão da Pandemia do Coronavírus, não foi possível realizar um fechamento presencial. Além disso, todos serão convidados para assistir à defesa dessa tese.

Ao final de nossa pesquisa, esperávamos identificar evidências de avanços no contexto de solução de conflitos – mediação e conciliação – pelo uso consciente de estratégias linguísticas, que serão tratados nas considerações finais desse trabalho.

Cabe ressaltar, também, que os integrantes e colaboradores da pesquisa foram informados sobre os riscos que a pesquisa poderia causá-los, tais como: desconforto emocional, com possibilidade de danos à psíquica, intelectual ou social, em qualquer fase da pesquisa, decorrente de algumas perguntas e gravações. Porém, comprometemo-nos a manter a cordialidade e a liberdade de se negar a responder qualquer pergunta que parecesse impertinente ou imprópria.

Além disso, ficou garantida a interrupção da participação a qualquer momento, caso não se sentissem confortáveis, entregamos o termo de consentimento livre e esclarecido, com todas as informações relevantes para os participantes da pesquisa, após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética e Pesquisa (ANEXO A).

Para apuração dos dados e feitos obtidos após a apresentação do material proposto para facilitação da mediação e conciliação, realizamos entrevistas, por meio de gravações de áudios, e também, um questionário *on-line*, para o levantamento estatístico do resultado obtido, nas entrevistas podemos analisar a percepção dos participantes.

No que se refere ao capítulo de Análise e Discussão dos dados, cabe salientar que a análise de dados será dividida em cinco tipos de dados, na sequência: transcrições das entrevistas com profissionais (levantamento de dificuldades, problema de pesquisa); dados observados (necessidades identificadas e conteúdo elaborado para capacitação, *e-book*); transcrições das audiências simuladas; *feedback* sobre *e-book* e capacitação em linguística (diálogos realizadas após cada ação do projeto de ensino) e os Dados quantitativos (informações coletadas por meio de formulário *on-line*, como atividade final do projeto de ensino.).

Além disso, vale elucidar que, especialmente, os dados das transcrições das audiências simuladas, também foram divididos em subtópicos, conforme os procedimentos utilizados na mediação, são eles: prévia com advogados(as); declaração de abertura; técnicas da mediação em sessões conjuntas e individuais.

Por fim, o *feedback* dos participantes do projeto de ensino "Estratégias linguísticas empregadas nas soluções consensuais de litígios: mediação e conciliação" e declarações sobre as contribuições do *e-book* "Estratégias linguísticas e paralinguísticas como meios facilitadores para aplicação das técnicas de mediação e conciliação" e do minicurso realizado para a formação dos participantes do projeto e mediadores de Três Lagoas, com base em nossa proposta de intervenção.

Além da divisão por procedimento de mediação, os excertos analisados foram selecionados com base nos seguintes critérios: nas entrevistas - i) afirmações acerca do uso da linguagem nas audiências de mediação); nos dados observados - i) análise da pesquisa por meio da observação de problemas de comunicação e visualização de oportunidades de melhoria, ii) relação entre técnica de mediação e teoria linguística; nas transcrições de simulações - i) ocorrência e ausência de Marcadores Discursivos, ii) momentos de tensão nas audiências), iii) tentativas de argumentação e no *feedback* (pontuações acerca do *e-book* e capacitação linguística).

Cabe ressaltar, também, que priorizamos essa divisão para tornar mais didática a análise e para comparar as mudanças em cada procedimento e, também, tentar preservar a identidade dos participantes do projeto de ensino. Tendo em vista que se a análise fosse realizada por audiências, muitos alunos poderiam, facilmente, se identificar ou identificar a fala dos colegas, assim, vimos essa divisão como uma forma de garantir o anonimato dos participantes da pesquisa, ainda que não garanta uma totalidade.

Optamos por tratar os(as) mediadores(as) pela letras "M" seguida de um número, tendo em vista que um mesmo indivíduo poderia ter realizado mais de uma sessão de mediação e apresente mudança no comportamento linguístico. Dessa forma, temos M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8 e M9, cada um representando um(a) mediador(a) diferente; Temos também, as siglas PA para parte autora, ou seja, aquela que ingressou com a ação; PR – parte requerida – pessoa convocada para participar da mediação e; AdvA para advogado(a) da parte autora e AvdR que representa advogado(a) da parte requerida.

Em alguns excertos aparecerão nomes fictícios para representar algum falante citado. Cabe salientar que além de dividirmos por procedimentos, cada processo está subdividido em etapa 1 e etapa 2, a primeira etapa refere-se às simulações iniciais do

projeto de ensino; a segunda etapa é constituída pelas simulações realizadas depois do minicurso sobre estratégias linguísticas e estudo do *e-book*, elaboração nossa, como uma das intervenções linguísticas no campo da mediação.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Este capítulo foi dividido pelos tipos de dados a serem tratados. Inicialmente, apresentamos uma sessão com as informações obtidas nas entrevistas, que foram realizadas com a intenção de coletar informações para identificação do problema de pesquisa.

Em seguida, temos os dados observáveis, que constituem as informações pontuadas no *e-book*, fundamentados na observação de audiências reais; numa terceira sessão, temos as transcrições das audiências simuladas, e por fim, o *feedback* dos participantes do projeto de ensino e dados quantitativos que dão respaldo quanto a validação da efetividade do material elaborado e da capacitação em Linguística ofertada aos alunos.

4.1 Entrevistas Iniciais com Mediadores

As entrevistas com profissionais ocorreram na parte inicial da pesquisa, foi um procedimento utilizado para levantamento do problema de pesquisa. Pensamos nesta forma de identificar o modo como este estudo poderia contribuir no contexto das audiências de mediação e conciliação.

Seguidamente, estão as questões principais acerca do uso da linguagem. A problemática principal, dessa tese, pode ser observada nos relatos a seguir, os quais são respostas à pergunta: "**Você tem alguma dificuldade com relação à linguagem durante as audiências de mediação ou conciliação? Se sim, quais?**" (grifo nosso).

INFORMANTE I

*"**Sim** porque quando a gente faz o curso... a gente aprende que determinada::s éh... frases... podem gerar espiral de conflito que a gente chama... que é **potencializar o sentimento negativo** um exemplo a gente evita usar a:: o termo processo ou problema né a gente não tá aqui pra resolver seu problema a gente tá aqui pra resolver sua questão... né ou é então **a gente não pode usar uma palavra negati:va** que aí a pessoa fica às vezes mais resistente ou muda o sentimento dela ou às vezes ela tá ali à vontade porque a gente tem que trabalhar mUIto ela se sentir à vontade na sessão... né e pra ela poder se abrir... **então dependendo da linguagem que a gente usa ou de algum termo que a gente utiliza a pessoa ela tá tranquila... ela fica resistente ela muda...** o sentimento dela... **então o que***

ela a nossa linguagem influencia diretamente... na e no comportamento da pessoa e pode prejudicar nosso trabalho o objetivo né*"*(grifo nosso).

Neste trecho, podemos notar a relevância dos estudos acerca dos efeitos de sentidos durante a interação nas audiências de mediação e conciliação. Assim como evidenciado pelo informante I, uma palavra mal colocada pode comprometer todo andamento da sessão. O que o entrevistado chama de espiral de conflito, conforme os pressupostos da Análise da Conversação, esta situação pode se encaixar no distanciamento social, causado pela fala do locutor da mensagem, e que gera a recusa do interlocutor pelo que foi dito.

INFORMANTE II

*"**A gente sempre precisa...** dentro da mediação éh **é muito importante você saber com quem você está lidando... saber a FORma de tratar...** muitas vezes você vai falar uma palavra a pessoa não vai entender... é aquele jurisdicionado é aquela pessoa que **necessita realmente de um suporte com uma linguagem aceSSÍvel...** e com ao mesmo tempo dê pra transmitir pra ela o que nós precisamos passar... aquilo que ela precisa saber pra... ou na mediação chegar em conjunto com a outra parte a uma resolução... ou através da conciliação que a gente posso sugerir algumas opções pra que a parte posso... as partes possam em comum acordo tentarem chegar a essa conclusão"* (grifo nosso).

Neste excerto, vale ressaltar a relevância dos estudos da Pragmática para o contexto em análise, tendo em vista que o entrevistado destacou a **forma** de falar. Pontuou, também, a necessidade do conhecimento prévio do contexto e dos interlocutores para adaptação da linguagem (grifos nossos). Desse modo, podemos considerar a dimensão pragmática que existe entre a comunicação/ interação e o contexto social.

INFORMANTE III

*"Pensando na linguagem... eu vejo como maior dificuldade... éh que devido ao grau de instrução das pessoas que vão lá **elas não conseguem passar pra você as reais questões que necessitam ser trabalhadas...** os interesses e **não deixar claro** pra nós os sentimentos... isso é necessário para que a gente consiga aplicar as técnicas da mediação... bem como na conciliação... e o:: **a falta dessa dessa:: boa... boa comunicação das pessoas... acaba***

frustrando nosso entendimento *com relação ao que elas realmente querem... muitas vezes pode ser que passe alguma coisa e influência... e não conseguir a retomada da comunicação"* (grifo nosso).

Nesta proposição, cabe salientar as possibilidades de interpretação pelas inferências. O que o interlocutor, ou seja, o mediador pode ser capacitado para identificar os reais interesses entre as partes por pistas linguísticas, mais uma vez, a Pragmática torna-se relevante para o trabalho.

Outra pergunta realizada nas entrevistas, para identificar melhor nosso problema de pesquisa "**Você acredita que profissionais de Letras poderiam colaborar com seu trabalho? Se sim, de que forma?**", as respostas podemos ser observadas a seguir:

INFORMANTE I

"Sim... acredito... porque ***os profissionais de Letras eles têm uma maior... é:h... um doMÍnio maior da linguagem*** *que nós não temos... e que nó::s é formados em na área jurídica temos mais dificuldade ainda porque também outro aspecto é que a gente não pode usar linguagem muito técnica... então a gente não pode usar termos jurídicos por exemplo então a gente precisa ter uma:: ... éh um jogo de cintura pra achar a palavra correta que às vezes pra gente é mais fácil então um termo jurídico por exemplo... aí nós vamos entrar com um processo uma execução... a pessoa não entende... então a gente tem que com palavras SIMples... né porque são todos tipos de pessoas de classes sociais que que participam da mediação...* ***e também até nesse sentido de de não usar palavras que podem trazer sentimentos negativos****... uma consequência negativa né"* (grifo nosso).

INFORMANTE II

"Não só acredito como vejo como muito... ***um aspecto muito importante... um aspecto diferencial... TER também outros cursos*** *porque se fechar simplesmente na área do Direito a gente às vezes sabe mais a questão da lei a gente procura esse aspecto jurídico... mas muitas vezes* ***o aspecto SOcial...*** *até pela formação ser um pouco diferente a gente tem limitações em algumas matérias e disciplinas... é os aspecto social por exemplo um psicólogo em um profissional da área da saúde um profissional da área de exatas*

dependendo o conflito que estiver envolvido no caso do curso de Letras Pedagogia de repente trazer esse alicerce principalmente Letras dentro desse ***alicerce na parte de uma pronúncia de uma fala correta da do MOdo de desenvolver da atividade mesmo da língua... da expre/ da expressão que vai se ter...*** *com aquele que está buscando algum tipo de socorro"* (grifo nosso).

INFORMANTE III

"Eu acredito que o profissional de Letras tendo em vista que ***ele tem conhecimentos específicos em relação da área... pode enriquecer no caso o conhecimento dos mediadores e conciliadores*** *muitas vezes trazendo até uma* ***abordagem diferenciada*** *com que... em relação à técnica que a gente já tem... muitas vezes a gente acaba adquirindo algum Vício... e* ***ele consegue identificar esse vício*** *que muitas vezes os demais às vezes não veem ou vê a necessidade de modificação de uma técnica e* ***trazendo uma inovação*** *que acaba sendo mais útil na mediação e na conciliação"* (grifo nosso).

Como podemos observar com os depoimentos acima, em relação à segunda pergunta da entrevista, confirmam nossas primeiras expecitativas sobre as principais inquietações dos profissionais entrevistados são com a simplificação da linguagem, as formas/modos de expressão e a aplicação das técnicas já existentes na mediação. Assim, utilizamos essas informações para direcionar a(s) qual(is) teorias recorrer para tentar contribuir com esse contexto, fundamentando-nos nas técnicas de mediação e reflexão linguística.

4.2 Análise de dados observados: audiências reais

Estes dados observados foram fundamentados na investigação realizada durante o estágio do curso de mediação e a primeira fase do Projeto de Ensino de Graduação, na primeira etapa das simulações. Podemos analisar, na prática, as dificuldades para aplicação das técnicas de mediação. Além das simulações, foi possível analisar a vivência de mediadores(as) em audiências reais, durante a realização do estágio do curso de mediação do CNJ assim como sentir e sentir, na prática, tais dificuldades.

Técnicas de Mediação e Conciliação: Estratégias Linguísticas e Paralinguísticas

Neste item, apresentamos uma síntese das doze técnicas, especialmente, de mediação, mas, também, utilizadas nas audiências de conciliação, fundamentada em Brasil (2016) e Takahashi (2019).

Recontextualização (ou paráfrase)

Nesta técnica, em conformidade com Takahashi *et al.* (2019), o mediador pode fazer um resumo do que foi dito de forma fiel, entretanto, de forma atenuadora e buscando a confirmação das partes pelo seu entendimento. Pode, também, utilizar a reformulação com uma conotação positiva dos fatos, ou ainda, recontextualizar o problema apontado em um novo contexto, isto é, "consiste em uma técnica segundo a qual o mediador estimula as partes a perceberem determinado contexto fático por outra perspectiva" (BRASIL, 2016, p. 234).

Nos estudos linguísticos, a paráfrase, segundo (Hilgert, 2015) tem um caráter retrospectivo. Pode acontecer por meio da repetição ou correção do texto, implicando um deslocamento do sentido e contribuindo para a continuidade textual, ou seja, há uma relação de sentido entre a fala-origem[25] e a fala-reformulada.

Segundo Castilho (2014), o falante escolhe um ponto de vista para realizar a representação do que foi dito, assim, podemos parafrasear a fala de alguém e chamar atenção para aspectos que precisam ser destacados. Em outras palavras, denota a função de reforço – no caso da mediação, reforçar os aspectos positivos e mostrar atenção ao falante.

Quadro 8 - Sugestões para recontextualização (paráfrase)

Estratégias/exemplos de uso	Funções Comunicativas
Não sei se compreendi adequadamente (perfeitamente), entretanto, **acredito** que o(a) senhor(a) quis dizer (que)...	"Afasta, por antecipação, a indisposição do ouvinte com respeito ao enunciado subsequente" (ROSA, 1992, p.

[25] Em Hilgert (2015) são apresentados os termos texto-origem e texto-reformulado, por uma questão de adequação a este trabalho, utilizamos os termos fala-origem e fala-reformulada, por se tratar de um contexto de oralidade.

	35).
Não sei se entendi bem (corretamente), mas, **acho** (creio) que você quis dizer (que)...	"Afasta, por antecipação, a indisposição do ouvinte com respeito ao enunciado subsequente" (ROSA, 1992, p. 35).
Como **você** (senhor(a)) falou, houve uma situação complicada em que..., entretanto, os senhores estão aqui hoje com intuito de tentarem dialogar e ver uma a possibilidade de boa solução para ambos, **entendi corretamente**?	Preservação do mediador por não se responsabilizar pela afirmação.
Quer dizer (que) os senhores passaram por um momento complicado, o que gerou um desconforto em razão (de)..., mas, estão aqui com o interesse em tentar resolver essa questão, **certo?**	Busca a confirmação dos fatos pelas partes e não impõe a interpretação do(a) mediador(a).
Em outras palavras, vocês me disseram que .... é isso mesmo?	Introduz a recontextualização.
Como disseram há pouco, houve um desentendimento em consequência de... **entendi corretamente?**	Busca a confirmação dos fatos pelas partes e não impõe a interpretação do(a) mediador(a).
Como vocês falaram...	Introduz a recontextualização.
Acredito que foi claro em dizer que (quer/ preferi)... porque tem a necessidade de... correto?	Poderia ser usado na sessão individual para identificar as necessidades reais de uma das partes.
Pelo que percebo... **é isso mesmo**?	Busca a confirmação das partes.
O fato que se requer é... em virtude do aborrecimento ocorrido após..., estou certo?	Coloca em foco o pedido para iniciar a recontextualização.
Tenho a impressão de que você quis dizer...; Parece que você gostaria... O que me parece é...	Estruturas atenuadoras e introdutoras de paráfrases.
Isto é, ou seja, quer dizer, ou melhor, em outras palavras, em síntese, em resumo.	Estruturas introdutoras de paráfrases.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Escuta ativa – audição de propostas implícitas

Conforme Brasil (2016), o mediador deve estar atento para o desejo (soluções) implícito na fala das partes, ainda que elas não percebam que possuem uma possível solução. Vale ressaltar, ainda, segundo Takahashi [et al.] (2019, p. 78), que "cabe sinalizar, inclusive por linguagem corporal, que se está prestando atenção naquilo que está sendo dito. Tomar notas pode ajudar, desde que o ato de anotar não represente por si só um desvio de atenção".

Nessa técnica, espera-se que o mediador tenha uma postura neutra e atenta. Quanto às partes, é preciso perceber suas intenções, ainda que implícitas, e também, mostrar respeito e atenção aos relatos contados. Na Análise da Conversação, denominamos monitoramento do falante quando o interlocutor está atento à interação, porém, não julga valores, não concorda necessariamente com o que é dito, apenas demonstra compreensão e atenção.

Urbano (2015) destaca a função de marcadores discursivos basicamente interacionas, ou seja, não constituem conteúdo proposicional ou sintático. Nesse caso, vale ressaltar alguns marcadores discursivos emitidos por meio de sons, palavras e gestos, tais como: ah, ahn, hem?, sabe?, né, e outros.

Ao relacionar essa técnica aos estudos linguísticos, podemos considerar dois pontos relevantes: o primeiro é o monitoramento do falante, que na perspectiva da Análise da Conversação é tido como um aspecto importante para organização do fluxo das mensagens. Em consonância com Galembeck (2016), consideramos importante a existência de uma sistemática para organizar essa transição entre falante e ouvinte, além disso, é uma maneira de quem está no papel de falante se sentir ouvido, perceber a atenção do seu ouvinte.

O segundo aspecto linguístico que pode contribuir para a escuta ativa/audição de propostas implícitas é análise pragmática de uso da língua. Nesse caso, é importante ressaltar alguns pontos sobre as inferências, pressupostos e subentendidos ocorridos nas interações orais. Para Fiorin (2002, p.168), "certos enunciados têm a propriedade de implicar outros", assim, podemos considerar que os estudos das ideias implícitas podem contribuir para identificar as intenções do interlocutor.

Em continuidade, com base na teoria da Grice (1982), vale ressaltar a noção das implicaturas que são abordadas em Fiorin (2002), como inferências que podemos extrair dos enunciados, ou seja, deduções do que o falante não falou explicitamente.

Concomitante a isso, cabe salientar, também, nas palavras de Fiorin (2002, p. 178):

> A lógica da conversação é diferente da lógica formal. Nesta, quando se diz que alguém tem quatro apartamentos, pressupõe-se que ele tem três, porque três está contido em quatro. Na conversação, isso não ocorre, porque se se diz que tem quatro apartamentos, está-se dizendo que são exatamente quatro e não três.

Ainda nessa perspectiva, com relação à lógica conversacional de Grice (1982), temos dois tipos de implicaturas, as convencionais – que ocorrem por meio da análise de expressões linguísticas. As conversacionais – que vão depender do contexto de uso e de conhecimentos prévios dos falantes para compreensão total da mensagem, seja por elementos implícitos ou explícitos. Temos como exemplo:

Implicatura convencional: *Ele fez faculdade, mas não sabe escrever*.

Desencadeada pela conjunção **mas**: quem fez faculdade deveria escrever bem, logo, estudou mais.

Implicatura conversacional: *A defesa da tese de Mário correu bem, não o reprovaram.*

Há a implicatura de que a tese não estava boa, já que é de conhecimento a mínima possibilidade de uma tese ser reprovada. Dessa forma, se Mário corria o risco de ter a tese reprovada é porque esta não estava bem escrita, não era uma boa tese - ideia implícita com base no contexto (FIORIN, 2002, p. 176).

No que se refere aos elementos implícitos e explícitos, podemos destacar, ainda, os pressupostos e subentendidos. O primeiro é a informação que não é claramente dita e veiculada pelo enunciado. Os subentendidos são veiculados por contextos particulares de uso. As informações implícitas são identificadas pelo contexto, todavia, há possibilidades de questionamentos dos subentendidos, é o famoso “eu não disse isso” “– mas quis dizer”, é a “sugestão (insinuação e alusão)” de algo, o dizer sem dizer. Fiorin (2002, p. 183-4) apresenta-nos os principais marcadores linguísticos da pressuposição, expostos a seguir no quadro nove.

Quadro 9 - Sugestões para escuta ativa: audição de propostas implícitas

Marcadores linguísticos de pressuposição	Funções comunicativas

Adjetivos *A **única** coisa que me preocupa no plano é que os economistas estão gostando dele. (Jô Soares)*	O adjetivo ***única*** pressupõe que o plano não traz nenhuma outra preocupação.
Verbos que indicam permanência ou mudança de estado (tornar-se, transformar-se, converter-se, ficar, vir, a ser, passar, deixar de, começar a, principiar a, ganhar, perder, permanecer, continuar). *A impressa **continuará** livre, mas é preciso que **continue** colaborando com as autoridades. (Gal. Justino Alves Bastos)*	Pressupostos pelo verbo **continuar**: a impressa é livre, a impressa colabora com as autoridades. Acréscimo nosso: para permanecer livre a imprensa precisa colaborar com as autoridades; não pode fazer apenas o que quer.
Verbos que revelam ponto de vista (pretender, alegar, supor, presumir, imaginar). *Ele **pretende** que tudo se passou da maneira como conta.*	Pressupostos pelo verbo **pretender**: o falante não aceita como verdade o que alguém apresenta como tal. Acréscimo nosso: aceita como verdade o que ele mesmo conta.
Certos advérbios *O país está muito mal, e não quero **mais** fazer o papel de bobo da corte. (Xuxa)*	Implica na ideia de que antes o produtor do texto fazia papel de "bobo da corte", ou seja, sentia-se tolo.
As Orações Adjetivas *Não adianta investigar os parlamentares se a elite empresarial **que financia a corrupção** fica assistindo às sessões da CPI pela televisão. (Senador José Paulo Bisol, ao defender a tese de que a corrupção é como pederastia, não tem ativo ou passivo).*	A oração **que financia a corrupção** é restritiva e pressupõe que não é toda a elite empresarial que financia a corrupção, apenas parte dela. Se fosse uma oração adjetiva explicativa iria generalizar a ideia de que toda elite empresarial financia a corrupção.
Maria gosta de ser mediadora.	**Pressuposto:** Maria é mediadora. **Subentendido:** O trabalho de mediador é bem remunerado, é um trabalho tranquilo. O subentendido está na condição de que para alguém gostar do trabalho,

	deve-se ter um bom salário, bom convívio com os colegas ou com as pessoas para quem presta-se algum serviço.
Faça como achar melhor, mas eu não vou ficar fingindo que está tudo bem.	**Pressuposto:** Não está tudo bem. **Subentendido:** Alguém está fingindo que está tudo bem. O uso do pronome "eu" indica que fará diferente de alguém, ou seja, não vai fingir que está tudo bem.
Outras estratégias/exemplos de uso	**Funções comunicativas**
Ah; Uhn	Sinal de escuta.
Huu::m	Sinal de escuta. Evite alongamentos de vogais (ou interjeições), o interlocutor pode entender que está esboçando algum tipo de valor ao que é dito.
Estou te acompanhando.	Sinal de escuta.
Desculpe-me, você (senhor) **poderia** repetir (falar um pouco mais sobre isto...).	Uso do Futuro do Pretérito, verbos conjugados como: poderia, gostaria, diria, pensaria... podem contribuir para atenuação da locução.
Por favor, **se possível**, poderia me falar mais sobre...	Evite dizer que não entendeu; também usado para explorar mais a narração de fatos. A expressão "se possível", causa efeito apelativo, por meio da polidez.
Por favor, poderia dizer de forma mais específica o que espera desta sessão?	Modalizador para solicitar mais informação. Questão aberta para identificar interesses específicos.
Elementos paralinguísticos	**Linguagem gestual e sinais paralinguísticos:** funções comunicativas

Olhar	Manter o olhar direcionado para quem fala, mostrando atenção ao interlocutor.
Braço Cruzado	Indica uma postura de negação, assim, o mediador precisa evitar para demonstrar interesse no ouvinte. Com relação à parte, caso esteja com os braços nessa posição, pode ser uma demonstração de rejeição.
Postura	Deve estar sempre alinhada para passar confiança e demonstrar interesse no assunto.
Bater caneta ou dedos na mesa	Pode passar a ideia de impaciência com o ouvinte, por isso é melhor evitar.
O quê? Quem? Para quê? Para quem?	Perguntas para complementos verbais e/ou nominais. Ex. Estou triste (com o quê?); estou cansado (de quê?), incentivar o ouvinte a especificar melhor seus desejos e/ou intenções.
Ele poderia ter dito (feito), pelo menos...	Dependendo do complemento da frase, pode-se usar os sentimentos elencados, no quadro 20, para entender o sentimento e a necessidade implícita.
Ela nem sequer se desculpou.	Interesse implícito de realizar pedido de desculpas; pode ser explorada no afago.
Sinto muito por...	Interesse implícito de realizar pedido de desculpas; pode ser explorada no afago.
Eu me sinto muito mal por ...	Interesse implícito de realizar pedido de desculpas ou mostrar solidariedade

	(dependendo do contexto); pode ser explorada no afago.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Fiorin (2002), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015), Weil (2011).

Afago (ou reforço positivo)

Conforme Brasil (2016), ao perceber um comportamento ou afirmação positiva de uma das partes ou de seus respectivos advogados, o mediador deve evidenciar esse comportamento e estimular à percepção da outra parte para tal conduta, porém sem explicitar ou deixar a parte constrangida por afirmar que algo foi dito implicitamente.

Nessa direção, Barbosa (1996, p. 6) evidencia que "os falantes, de modo geral, têm o desejo de serem admirados pelos seus interlocutores, no entanto, quando são receptores de elogios, seguem a regra geral da modéstia em suas respostas e tendem a discordar e evitar os elogios", por isso a importância de reconhecer comportamentos positivos e reforçá-los, no entanto, de maneira contida (atenuada) e polida.

Quadro 10 - Sugestões para afago (ou reforço positivo)

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Eu penso; creio; acredito; tenho a impressão que...; possivelmente; provavelmente.	Atenuadores e modalizadores, estruturas para indicar posicionamentos.
Parece-me que esse raciocínio poderia ser o início de um acordo, isto é, um **ponto muito positivo e produtivo** para a mediação.	Atenuador; estrutura em negrito seria o reforço positivo do comportamento. Assim, evita o elogio à pessoa em si.
Em acrescimento a esta **atitude positiva**, gostaria de dizer que este seria um caminho para um possível acordo.	Estrutura sublinhada seria o reforço positivo à atitude.
Parabéns pela sua postura, e reforçando o que você disse...	Afago explícito e oportunidade de recontextualização.
Acredito que este é o caminho, **muito bem!**	Afago moderado.
Acredito que estamos no **caminho certo**,	Afago moderado.

pensando desta forma, parabéns por estar disposto a mudar.	
Muito bem, acredito que conseguiram refletir sobre a melhor decisão para ambos, pensando no bem-estar de todos, assim todos ganham e saem satisfeitos daqui.	Afago moderado.
Parabéns; Salientou bem; ótimas considerações sobre...	Estruturas para cumprimentar/ parabenizar pelas atitudes positivas.
Infelizmente, posturas como estas estão em falta, vocês estão de parabéns por agirem assim.	Afago explícito.
Ótimo, ficamos felizes pela disponibilidade de vocês em dialogar e buscar mudanças que possam contribuir para o futuro.	O uso do pronome "nós" causa aproximação dos falantes com as partes.
Que bom que pensam (agem) dessa forma, é um ganho para todos.	Afago moderado.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Silêncio

Segundo Brasil (2016), o mediador deve considerar a existência do silêncio, respeitá-lo e aproveitá-lo de forma positiva. Além disso, na perspectiva linguística, o silêncio, as pausas e as hesitações na fala, conforme Marcuschi (1986), são organizadores locais, ou seja, é um momento marcado pelo planejamento do falante e pode ser também a transição de falantes. Além disso, o silêncio pode ter valor significativo, com a função de discurso, por exemplo, uma resposta proposital por meio do silêncio, um tipo de concordância ou não.

Quadro 11 - Observações sobre a técnica do silêncio

Técnica	Funções comunicativas
Silêncio (parte quando	Despreferência ou desaprovação do que foi dito pelo(a) mediador(a). Assim, seria a oportunidade para "corrigir" o que foi dito com uma

ouvinte)	paráfrase ou pedido de desculpas.
Silêncio (parte quando ouvinte)	Desconhecimento ou falta de interesse em responder a uma pergunta realizada pelo(a) mediador(a) ou pela outra parte.
Silêncio (mediador)	Como aponta os manuais, pode ser um tempo para respeitar algum momento de emoção ou reflexão de uma das partes. Poderia, também, ser uma forma de mostrar que os ânimos precisam ser acalmados, uma reprovação do comportamento das partes, por exemplo, casos em que um não deixa o outro falar ou algum desrespeito verbalizado.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986).

Sessões privadas ou individuais

Sempre que necessário, o mediador deve realizar as sessões privadas, considerando o tempo e a quantidade de sessões privadas por igual para as partes. Nessa técnica, é importante o cuidado com a imparcialidade, em razão das partes acreditarem que o mediador estaria "do seu lado". Em consonância com Brasil (2016):

> O mediador deve avisar que, eventualmente, fará sessões privadas ainda na sua declaração de abertura para que as partes não se surpreendam com a prática. Em regra, recomenda-se que o mediador inicie uma sessão privada com um resumo de conteúdo (questões e interesses) ou com uma validação de sentimentos (BRASIL, 2016, p. 237).

Com base no contexto da mediação, a relevância das sessões individuais se dá pela falta de comunicação e/ou por insultos, alteração do tom de voz, que pode ocorrer por pelo menos uma das partes, isto é, ocorre uma tensão conversacional.

Dessa maneira, Galembeck (2011) destaca o componente intersubjetivo nas relações interpessoais e explica que essa tensão ocorre pelo tipo de contato e envolvimento que os interlocutores estabelecem, especialmente, a tensão coloquial afetiva, que decorre de causas/emoções e interfere na fala dos participantes da interação.

Quadro 12 - Sugestões para sessões individuais

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas

Convidar as partes para a sessão individual	
Senhores(as), como havia mencionado na declaração de abertura, irei ouvi-los separadamente.	O uso da estrutura "Senhores(as)" pode ser uma forma de interromper uma discussão e chamar a atenção das partes para si.
Desculpe-me, se me permitem, gostaria de ouvi-las separadamente, pois, acredito que poderá facilitar e contribuir para um possível acordo.	Atenuador e dispositivo para chamar a atenção das partes.
Deixe-me, **apenas**, fazer uma colocação, faremos, agora, as sessões individuais...	Retomada de turno[26] (direito a fala) atenuada pela palavra "apenas".
Parece-me que temos um problema de comunicação, desta forma, acredito que será mais produtivo iniciarmos com a sessão privada e depois conversaremos conjuntamente.	Para iniciar a sessão de forma atenuada.
Deixe-me, **apenas**, fazer uma colocação, faremos, agora, as sessões individuais...	Retomada de turno atenuada pela palavra "apenas".
Por favor, deixe-me falar...	Retomada de turno.
Espero que não me entendam mal, mas acredito que a sessão individual será melhor neste momento.	Desarmador e atenuador para chamar as partes para a sessão individual.
Como já frisei anteriormente, faremos as sessões individuais e depois voltaremos todos para a sala.	Retoma a ideia combinada no início da sessão.
Durante a sessão individual...	
Bom, senhor _____ gostaria de reforçar o princípio da confidencialidade na sessão privada, de tudo o que o senhor falar, só será repassado para a (outra parte) o que nos for autorizado.	Enfatiza o princípio da confidencialidade. Reforça o empoderamento da parte em decidir o que poderá ou não ser dito.
Bom, senhor _____ gostaria de frisar sobre o	Enfatiza o princípio da

[26] Turno, de forma geral, é o direito de fala de cada participante da interação, o turno é de quem está falando.

princípio da confidencialidade na sessão privada. Então fique tranquilo com relação a tudo que disser aqui, porque só serão faladas a (fulano) o que o senhor nos autorizar.	confidencialidade. Reforça o empoderamento da parte em decidir o que poderá ou não ser dito.
Quer dizer isto na sessão conjunta?	Transfere autonomia para a parte e oportunidade de expressão com relação à outra pessoa.
Você gostaria de dizer isso para (fulano) ou posso falar para (ele) na sessão individual que teremos a seguir?	Transfere autonomia para a parte e oportunidade de expressão com relação à outra pessoa.
Você me autoriza a dizer isto para (fulano) na sessão individual que terei com ele?	Pedido de autorização para repasse de informações; esta atitude pode, também, reforçar o *rapport*.
Por gentileza, pode me descrever de forma mais detalhada (ou específica) o que o(a) senhor(a) está propondo (ou quer).	Pode gerar oportunidade para o teste de realidade ou inversão de papéis.
Poderia (gostaria de) me contar algo que você fez e gostaria de mudar ou reparar?	Cria oportunidade de mudança de comportamento.
Eu poderia dizer para (fulano) que...	Pedido de autorização para repasse de informações; esta atitude pode, também, reforçar o *rapport*.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Inversão de papéis

Em Brasil (2016), a inversão de papéis tem como objetivo fazer com que uma parte considere o ponto de vista da outra parte, bem como, despertar a empatia entre elas.

> Recomenda-se enfaticamente que esta técnica seja usada prioritariamente em sessões privadas e que ao se aplicar a técnica o mediador indique: i) que se trata de uma técnica de mediação e ii) que esta técnica também será utilizada com a outra parte. Assim, o mediador terá mais facilidade para

> manter sua imparcialidade e, sobretudo, as partes também o verão como um autocompositor imparcial (BRASIL, 2016, p. 237).

Diante da concepção de língua como instrumento de comunicação, não podemos desconsiderar o valor interpessoal e seu efeito significativo na interação. Em concordância com Slobin (1980), a língua influencia os modos pelos quais armazenamos uma velha informação e adquirimos uma nova. Portanto, é possível que a parte, no caso da mediação, estimulada a pensar de uma forma distinta de antes, tendo pontos de vista, palavras positivas e bons argumentos para uma mudança de postura, a inversão de papéis poderá modificar tanto o modo de agir quanto o modo de falar e pensar.

Quadro 13 - Sugestões para inversão de papéis

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Senhor(a), existe uma técnica na mediação chamada inversão de papéis que vou aplicar agora com o senhor(a).	**Aviso sobre a aplicação da técnica.**
João, pelo que percebo o senhor parece descontente com toda situação, gostaria de aplicar agora uma técnica da mediação, chamada inversão de papéis, que talvez possa te fazer ver a situação por outra perspectiva.	Preâmbulo para contextualizar a aplicação da técnica. **Aviso sobre a aplicação da técnica.**
Fulano(a), um dos objetivos da mediação é tentar **nos** fazer ver cada acontecimento sob várias perspectivas (pontos de vista), por isso vou aplicar uma técnica chamada inversão de papéis.	O uso do pronome "nós" cria aproximação e mostra para a parte que o(a) mediador(a) também pode mudar de comportamento e posicionamento. **Aviso sobre a aplicação da técnica.**
Se fosse você no lugar dele, o que faria? Qual é a sua sugestão?	O uso do pronome "você" neste caso pode atrapalhar na separação da pessoa do problema.
Vamos tentar nos colocar no lugar **dele (a)**?	O uso do pronome "dele", neste caso, pode atrapalhar na separação da pessoa do problema.

E se fosse com você nesse contexto... (argumento de exemplo ou ilustração para mostrar perspectiva diferente) como gostaria de ser tratado? Como teria agido?	**Exemplos**[27] e **ilustração** de fatos e circunstâncias hipotéticas são argumentos que podem contribuir com a inversão de papéis.
Como se sentiria diante desta atitude/ situação?	Colocando-se na situação do outro, com foco na situação.
Imagine-se na posição de...	Colocando-se na situação do outro, com foco na situação.
É importante lembrar que cada um de nós desempenhamos papéis diferentes em contextos diferentes, assim, o que acha de se colocar na posição diferente da sua.	O uso da primeira pessoa do plural "nós" para criar aproximação, *rapport* com a parte.
Independente das pessoas envolvidas, é comum repensarmos nossas atitudes e nos colocarmos em outras situações ou funções. O que acha que você faria nesta circunstância?	O uso da primeira pessoa do plural "nós" para criar aproximação, *rapport* com a parte; tentativa de separar a pessoa do problema.
Como você vê essa questão de outro modo, por outro ponto de vista?	Colocando-se na situação do outro, sem focar na pessoa.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Geração de opções/perguntas orientadas a geração de opções

De acordo com Brasil (2016), o mediador deve estimular as partes, por meio de perguntas, a pensarem em soluções, para que reflitam e criem novas perspectivas de resoluções de conflitos, compreendendo que as melhores soluções devem vir delas mesmas.

É importante também, conforme previsto em Brasil (2016), que o mediador escute todas as soluções, faça com que as partes pensem umas nas outras na hora das propostas, incentive a criatividade das partes para fazerem o que realmente importa para elas e não se preocuparem com ideias preestabelecidas.

[27] Segundo Costa (2017), o exemplo e a ilustração são tipos de argumento que fundam a estrutura do real, ou seja, enfoca situações e resultados de fatos reais. Estes tipos de argumentos podem causar algum efeito na memória afetiva das pessoas e facilitar o trabalho de inversão de papéis.

O contexto da geração de opções pode ser considerado um dos momentos de empoderamento das partes na mediação, visto que é um tempo que elas possuem para pensar nas suas possibilidades e sugerir opções para resolver o conflito. Assim, essa técnica pode ser relacionada à Teoria da Polidez, que indica a preocupação do falante com sua autoimagem. Dessa forma, ele, possivelmente, não deverá fazer sugestões absurdas, caso não queira ser malvisto na audiência, tal como pode ser um momento para despertar a empatia e pensar nos dois lados para gerar opções.

Por outro lado, a geração de opções também é um momento de negociação. Diante disso, a pessoa envolvida no conflito pode optar por recorrer a elementos de argumentação, como a exposição de fatos e a causalidade dos fatos, julgamentos sobre a outra parte para tentar vantagens, ou até mesmo para se mostrar uma pessoa colaborativa. Nessa situação, recorrer às técnicas de "organização de questões e interesses" e "inversão de papéis" seria uma opção para o facilitador da sessão.

Quadro 14 - Sugestões para geração de opções

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Que; qual; quando; quem; quanto; como; e se...?	Estruturas que possibilitam as perguntas abertas e incentivam narrativas mais completas dos fatos e interesses.
Como gostaria que essa situação fosse resolvida?	Autonomia das partes pela 2ª pessoa implícita na fala (tu, você).
No seu ponto de vista, qual seria a melhor maneira de resolvermos isso?	Autonomia das partes.
Que outra saída o(a) senhor(a) vê para resolver essa situação?	Questão aberta para explorar mais informações e tentar deixar os fatos específicos.
O que mais gostaria de dizer sobre este assunto?	Pergunta aberta e incentivo à narrativa.
Qual atitude ele(a) poderia ter para o senhor se sentir melhor?	Questão aberta para identificar o que se espera da outra parte.
Qual atitude ele(a) poderia ter para o senhor se sentir mais satisfeito?	Questão aberta para identificar o que se espera da outra parte.

Qual atitude o senhor poderia ter para que ela se sentisse melhor e talvez mudasse de pensamento?	Questão aberta para identificar a possibilidade de mudança de comportamento (e quais comportamentos mudariam).
Na sua avaliação, o que seria melhor...?	Empoderamento das partes.
O que de solução vocês possuem para hoje?	Empoderamento das partes.
Nesse meio tempo, o que a senhora pensou que poderia ser feito?	Poderia ser utilizado numa segunda sessão individual ou conjunta.
Talvez fosse melhor...	Atenuador, caráter sugestivo, poderia ser mais utilizado na conciliação.
Acredita que se sentirá melhor caso mudasse de postura (ideia)? Se sim, o que poderia mudar? Como se sentiria?	Identificação de possibilidade de mudança de comportamento (e quais comportamentos mudariam).
Do seu ponto de vista, qual seria a solução para esta situação?	Empoderamento das partes.
Se considerarmos...	Atenuador, caráter sugestivo, poderia ser mais utilizado na conciliação.
O que deseja alcançar daqui pra frente?	Empoderamento das partes.
Como deseja conduzir sua vida diante dessa situação?	Pergunta aberta e incentivo à narrativa.
O que você pode fazer para transformar as experiências negativas em aprendizado?	Empoderamento das partes; sugestão de mudança de postura; enfoque prospectivo.
E se você descobrisse que existe outro modo de perceber essa situação, você adotaria uma nova postura? Se sim, qual?	Sugestão (implícita) de mudança de postura.
O que você tem feito ou gostaria de fazer, na prática, para alcançar o seu objetivo?	Identificação de interesses e/ou sentimentos para gerar opções.
O que você gostaria que acontecesse até o final desta sessão?	Identificação de interesses e/ou sentimentos para gerar opções.
O que te incomoda neste momento?	Identificação de interesses e/ou sentimentos

	para gerar opções.
O que você poderia ou gostaria de mudar diante desta situação?	Identificação de interesses e/ou sentimentos para gerar opções.
O que te impede de fazer isto?	Identificação de interesses e/ou sentimentos para gerar opções.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Wilton Neto (2017?), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Normalização

Nesta estratégia, temos que ter a atenção voltada para a normalização do conflito e da presença das partes no ambiente jurídico, visto que muitas pessoas se sentem desconfortáveis e incomodadas por estarem em tal situação. Assim, "mostra-se recomendável que o mediador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito e estimular as partes a perceber tal conflito como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros" (BRASIL, 2016, p. 239).

Nesta técnica, temos explicitamente o olhar direcionado ao participante da mediação, que se preocupa com a autoimagem, que não vê sua presença no poder judiciário como algo positivo, então, possivelmente, a pessoa que se incomoda com esse fato, poderá ter uma de suas faces (imagens) atingidas.

Para melhor exemplificar, fundamentados nos postulados de Brown e Levinson (1987), podemos dizer que os falantes em uma interação possuem dois tipos de imagens, sua imagem interior, com valores, crenças e as subjetividades do seu próprio "eu"; e a imagem externa, que é a imagem que ele quer se mostrar para os outros, ou seja, a primeira refere-se ao "eu sou" e a segunda, é basicamente "aparento ser ou como quero que me vejam".

Durante a interação, conforme os autores citados, podemos ter algumas ameaças a essas imagens, na teoria que embasa este estudo, são **atos que ameaçam a face**, duas relacionadas ao emissor e outras duas relacionadas ao receptor. No primeiro caso, um exemplo seria uma promessa ou acordo proposto pelo falante, que colocaria em risco sua "honra (eu sou)". Para o próprio emissor ferir sua imagem exterior (aparento ser) ele teria

que fazer uma confissão, a auto degradação de seus comportamentos, como exposto em Kerbrat-Orecchioni (2006).

Já com relação à face do receptor, em concordância com Kerbrat-Orecchioni (2006), podemos destacar como exemplo, as chamadas perguntas indiscretas ou inconvenientes, ordem, entre outros atos que expõe o ouvinte (imagem interior). A crítica e/ou a reprovação podem ser exemplos que ferem o ego do ouvinte, que colocam em risco a imagem que quer mostrar socialmente. Por essas considerações, o modo de dizer e o dito precisam ser cuidados, considerando que pela necessidade de normalização do conflito, do contexto, já há algumas dessas imagens feridas e a possibilidade de embate pode ser maior.

Quadro 15 - Sugestões para normalização de conflitos

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Normalmente, nos sentimos desconfortáveis neste ambiente de audiência, porém, é uma prática comum para encontrarmos uma solução positiva para ambos.	Nesta técnica, o uso do pronome "nós" é um grande contribuinte para a normalização, pois o(a) mediador(a) se coloca como cidadão comum e que ninguém está livre de passar pelo judiciário.
Esta é uma oportunidade para ambos, em um ambiente próprio, onde possam dialogar e tentar chegar a um acordo.	Visão do judiciário (ou da audiência) como uma boa oportunidade.
É comum nos dirigirmos ao judiciário para resolver nossas questões, é um momento importante para formalização de acordos.	Nesta técnica, o uso do pronome "nós" é um grande contribuinte para a normalização, pois o(a) mediador(a) se coloca como cidadão comum e que ninguém está livre de passar pelo judiciário.
A mediação/conciliação tem sido um ganho importante para este contexto. Não se sintam constrangidos por estarem aqui, essa é uma prática inovadora que possibilita a oportunidade de decidirem conforme suas próprias vontades o que é melhor para ambos.	Visão do judiciário como uma boa oportunidade e inovação.

Reconhecemos que não é todo dia que estamos no ambiente jurídico, mas ele foi criado para contribuir com nossas vidas, é uma forma de nos ajudar na solução de divergências.	Visão do judiciário como uma boa oportunidade.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Organização de questões e interesses

O mediador precisa conduzir a sessão de forma que as partes mantenham o foco na discussão que de fato importa para aquele momento, além disso, precisa captar os interesses reais implícitos e explícitos entre os mediandos.

Além do cuidado para atenuar sua fala, e não causar nenhum constrangimento às partes, o(a) mediador(a) ao tentar retomar o assunto, pode recorrer aos conhecimentos sobre Tópico Discursivo, conforme Jubran (2015) e Princípio da Cooperação desenvolvido por Grice (1982).

No que se refere ao tópico discursivo, de forma geral, podemos chamar de tema, o assunto da conversa, ou seja, aquilo sobre o que se fala. Em uma interação podemos ter um ou mais tópico, dependendo dos interesses da conversação. Nesse sentido, o Princípio da Cooperação, de Grice (1982), tem como base quatro máximas que descrevem um comportamento colaborativo/cooperativo dos falantes.

A primeira é a máxima de quantidade, que tem como premissa básica de que o falante emita a informação “na quantidade” que foi requerida, que não fale a mais e nem a menos do que lhe foi solicitado, ou seja, controlar o fluxo de informação também seria uma forma de não fugir do assunto (tópico discursivo).

Uma segunda premissa seria de que o falante não deve falar aquilo que acredita ser mentira, regida pela máxima de qualidade. Nesse postulado, podemos destacar a ocorrência de ironia, uso de metáfora (um tipo de comparação) ou até mesmo os subentendidos, que mesmo não sendo uma resposta literal pode trazer o conteúdo implícito de forma verdadeira.

Por fim, temos outras duas máximas que é a máxima de relação, na qual o texto (a fala) dos interactantes precisa ser relevante, fazer sentido para tal conversa. E, a máxima de

modo, que indica a importância da clareza e objetividade na interação para uma conversa cooperativa.

Quadro 16 - Sugestões para organização de questões e interesses

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Neste momento, é preciso manter o foco nos objetivos que vieram para resolver hoje.	Neste exemplo, não utilizamos a primeira pessoa do plural (nós) para marcar o distanciamento e mostrar o propósito das partes.
Desculpe-me, não gostaria de interrompê-lo, mas precisamos manter o foco no objetivo da audiência.	"desarmador" Retomada de turno atenuada por início com pedido de desculpas.
Como avisado, anteriormente, este **não** é o momento para críticas e julgamentos.	Predominantemente, máxima de qualidade e modo.
Bom, agora precisamos mudar de assunto, pelo motivo de nosso objetivo hoje ser...	Predominantemente, máxima de modo e quantidade.
Desculpe-me, não que esta não seja uma questão importante a ser discutida, contudo, pelo nosso tempo, não poderemos tratá-la aqui, pois não faz parte da ação movida pelos senhores.	Predominantemente, máxima de relevância.
Por gentileza, vamos voltar a conversar sobre _____ que é **o propósito desta mediação.**	Argumento (regra de justiça) para mudança de assunto.
Não vamos desviar do assunto.	Predominantemente, máxima de quantidade.
É melhor tratar primeiro o assunto anterior.	Predominantemente, máxima de quantidade e relevância.
Com base nos princípios da mediação, não podemos tratar desses acontecimentos.	Distanciamento do falante e elemento de argumentação (regra de justiça) para mudança de assunto.
Desculpe-me, senhores, não posso analisar documentos, **pelo princípio da informalidade**, como disse anteriormente, não posso analisar	Distanciamento do falante e elemento de argumentação (regra de justiça) para mudança de assunto.

provas, não é o objetivo.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Enfoque prospectivo

Cabe destacar que "em vez de ouvir o discurso da parte pensando em quem está certo ou errado, o mediador deve ouvir para identificar quais são os interesses das partes, quais são as questões a serem dirimidas e como estimular as partes a encontrar tais soluções" (BRASIL, 2016, p. 240).

Nessa técnica, é relevante que o mediador tente fazer com que as partes procurem ter uma visão positiva de futuro, que deixem os julgamentos e mágoas do passado no passado e criem novas perspectivas para as relações futuras. Para contribuir de forma significativa com essa técnica, alguns conhecimentos da Neurolinguística e Semântica podem ajudar no processo de ressignificação do contexto.

Conforme Meirelles (2017, n.p.):

> A PNL[28] criou um conjunto de pressupostos que fundamentam o enquadre do trabalho terapêutico. São (alguns) deles: "palavras são gatilhos que disparam sensações e emoções", "a linguagem determina a visão de mundo", "as experiências possuem uma estrutura" "toda linguagem é hipnótica".

Com base nestas considerações, podemos perceber o quanto o uso das palavras e seus significados podem transformar o raciocínio humano a partir de proposições positivas, a substituição de palavras negativas ou geradoras de conflitos por palavras otimistas, que podem trazer à tona a memória afetiva.

Em consonância com a referida autora é possível reprogramar a mente ou fazer o ouvinte refletir por meio de uma descrição de cena ou evento, que pode causar emoções ou sensações, guiadas por um falante que saiba fazer as colocações de forma sútil e cortês.

[28] Programação Neurolinguística.

Quadro 17 - Sugestões para focar no futuro

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Eu vejo que se sente... vamos tentar olhar para esta situação de outra forma?	Valida o sentimento e propõe uma nova perspectiva.
Vocês **conseguiriam** (poderiam) pensar em ...	Verbo no pretérito do futuro com função de atenuador.
Em relação a isso, que tal pensarmos o que poderia ser mudado?	Perspectiva de mudança tendo em vista o futuro.
Agora que estamos nesse ponto, vamos analisar e sugerir possibilidades futuras?	Perspectiva de mudança tendo em vista o futuro.
Vamos pensar em estratégias (critérios) para mudanças?	"Nós" como aproximação.
Este é um momento muito importante, em razão de terem a oportunidade de buscar novas oportunidades.	Perspectiva de mudança tendo em vista o futuro.
Nós vamos ouvi-los para compreender as necessidades, mas, não estamos buscando culpados, é importante pensarmos para o futuro.	Atende às necessidades das partes de serem ouvidas, porém, sugerem o foco para o futuro.
Como sabemos não é possível mudar o passado, porém, há oportunidade de direcionar nossas atitudes para o futuro.	Reconhecimento da situação; polidez textual; *rapport*.
Nós não poderíamos dizer, em vez disso, que...?	"Nós e a gente" forma de aproximação; valor de solidariedade; sugestão para visão no futuro.
Por mais difíceis que tenham sido os acontecimentos, não é bom ficar preso ao passado, por isso temos a oportunidade de tentar modificar situações e comportamentos futuros.	Reconhecimento da importância dos fatos ocorridos, todavia, incentivo à perspectiva de mudança tendo em vista o futuro.
Pensar no futuro, pode ser uma possibilidade de começar mudanças positivas com base em	Visão de passado como aprendizado e oportunidade de melhora para o futuro.

vivências negativas que nos ensinaram alguma lição.	
Passar a acreditar em novas oportunidades é um grande passo para deixar as situações passadas para trás.	Visão positiva do futuro.
Deixar de valorizar as circunstâncias passadas não quer dizer que não tiveram importância, quer dizer, apenas, que visando a novas oportunidades.	Visão de passado como aprendizado e oportunidade de melhora para o futuro.
Eu vejo que se sentiu... vamos tentar ver esta situação de outra forma, **posso contar com você**?	Estrutura indicada para a sessão individual. Estrutura que pode ser usada para persuadir a parte a colaborar e se esforçar para tentar ver a situação de outra perspectiva.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Wilton Neto (2017?), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Quadro 18 - Motivações para mudança de comportamento e enfoque prospectivo

Argumentação
Não deve haver dúvidas de que quando temos uma decisão dada pelo juiz pode ser uma decisão que não agrade pelo menos uma das partes. Na mediação, esta decisão pode ser tomada por vocês, as partes, o que pode deixá-los mais satisfeitos e não precisarem voltar ao jurídico pelo mesmo motivo.
É importante pensar que não é bom ficar na mão de terceiros, testemunhas e juízes...
Eu creio que a discussão sobre o passado não acrescenta muito, importante é pensar como os dois podem ganhar daqui para frente.
Na mediação, temos como objetivo o ganho para todas as partes, por isso é tão importante pensar no futuro, em novas perspectivas.
Erramos, mas, temos chances de recomeçar.
O que você ganha ficando preso ao passado?
Qual o caminho mais fácil para seguir daqui para frente?

O que você **ganha** se ceder em algo? E o que você **perde** se ceder?

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Wilton Neto (2017?), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017).

Teste de realidade

Devido à relação emocional das partes com o conflito, esse teste tem como objetivo trazer a reflexão de sentimentos internalizados com os fatos ocorridos no conflito, conforme exposto a seguir:

> O teste de realidade consiste em estimular a parte a proceder com uma comparação do seu "mundo interno" com o "mundo externo" – como percebido pelo mediador. Como na técnica de inversão de papéis, recomenda-se que se avise à parte que o mediador está aplicando uma técnica de mediação e se aplique prioritariamente em sessões privadas (BRASIL, 2016, p. 240).

Além disso, cabe salientar as palavras de Takahashi [et al.] (2019, p. 82), sobre o teste de realidade como a "apresentação de uma perspectiva diversa àquela de uma ou de ambas as partes, de maneira a se notar a discrepância entre o que se imagina e o que se costuma ocorrer. É uma forma de fazer a pessoa 'voltar para a realidade'".

Esse mecanismo de tentar fazer a pessoa "voltar à realidade" e refletir as reais capacidades de cumprir com o acordo que está propondo deve ser utilizado por meio de uma linguagem sutil. Nesse caso, seria conveniente o uso das estratégias de atenuação, as quais são chamadas por Fraser (1980) de abrandamento. Trata-se de estratégias para reduzir efeitos indesejados, para não constranger nenhuma das partes e nem as deixar com a impressão de serem desrespeitadas, ou de terem a impressão de que suas ideias são negadas.

Quadro 19 - Sugestões para aplicar o teste de realidade

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Para melhor visualizarmos a situação (a proposta), na mediação, costumamos aplicar uma técnica chamada teste de realidade, é o que faremos agora, tudo bem?	Aviso sobre a aplicação da técnica.
Vou aplicar uma técnica com você que se chama teste	Aviso sobre a aplicação da

de realidade, é uma técnica que **nos** ajuda a compreender bem a ideia e confirmar todas as possibilidades.	técnica. O emprego da estrutura "nós" causa aproximação e evidencia para a parte que o mediador também precisa compreender.
Sr. Fulano, vou aplicar uma técnica da mediação chamada teste de realidade com o senhor...	Aviso sobre a aplicação da técnica.
Comparando o que você sente com os fatos aqui descritos, podemos dizer que eles estão na mesma direção?	Validação de sentimentos e convalidação destes com a realidade dos fatos.
Como o senhor acha que esta questão será resolvida pelo juiz? E como gostaria que fosse resolvido por vocês? Como podemos organizar essas ideias e ver as possibilidades de cumprir um possível acordo.	Empoderamento das partes.
Como vai funcionar sua realidade com esta proposta?	Visualização das condições reais de cumprimento da proposta.
E na prática, como vai ser...?	Visualização das condições reais de cumprimento da proposta.
E no dia a dia, como será...?	Visualização das condições reais de cumprimento da proposta.
Se futuramente esse sentimento (pensamento) mudar, como a senhora vai se sentir?	A partícula "se" causa ideia de possibilidades.
Vamos tentar ilustrar as reais possibilidades da (sua) proposta?	Visualização das condições reais de cumprimento da proposta, por meio da ilustração (argumento).
Acredito que seria bom exemplificarmos e pontuarmos, neste papel, a possibilidade de desenvolvimento deste acordo...	Visualização das condições reais de cumprimento da proposta, por meio da exemplificação (argumento).
Se examinarmos...	Atenuador para visualização das condições reais de cumprimento da proposta.
Se analisarmos bem...	Atenuador para visualização das

	condições reais de cumprimento da proposta.
"Se estivesse na situação da outra parte, aceitaria as propostas que você está fazendo agora ou esperaria que lhe fosse oferecido mais?" (MOORE, 1998, p. 243).	Inversão de papéis implícita para validar a seriedade da proposta.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Moore (1998), Urbano (2015).

Validação de sentimentos

Tem como objetivo, a identificação dos sentimentos demonstrados por meio do uso da linguagem verbal e/ou corporal. Nessa técnica, o mediador pode recorrer à paráfrase indicada por Rosenberg (2006), na CNV (Comunicação Não Violenta), como instrumento para validação. E pode, também, lançar mão do Princípio da Cooperação e das Máximas conversacionais, citadas na técnica de geração de opções, para tentar fazer com que o falante explicite de modo objetivo e claro quais seus reais sentimentos e necessidades.

Quadro 20 - Sugestões para validar sentimentos

Estratégias/exemplos de uso	Funções comunicativas
Pelo que percebo (**me parece**) se senti..., correto?	Atenuador.
Gostaria de saber se compreendi bem, se a senhora se sente desconfortável (magoada, triste...) com essa circunstância, é isso mesmo?	Atenuador.
Em decorrência do que a senhora disse, parece-me que...	Consideração relativa ao que foi dito anteriormente.
Tenho a impressão de que esta (se sente)..., compreendi bem?	Atenuador.
A impressão que tenho é que..., estou certo(a)?	Atenuador.
Parece-me que o senhor (você) se sente _____ com esta situação, e teria a necessidade de _____, entendi	Atenuador.

certo?	
Está; encontra-se; apresentar-se.	Alguns sinônimos para serem usados no lugar de "sente-se".
Para que eu possa compreender melhor, gostaria que me dissesse de forma bem objetiva, se possível, pode ser em uma palavra, qual seu sentimento (qual sentimento mais te incomoda) diante dessa situação e qual sua maior necessidade?	Estratégia de atenuação; Princípio da Cooperação (Quantidade, Qualidade, Modo, Relação).

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Outras sugestões para momentos diversos da Mediação e Conciliação

Além das técnicas apresentadas, seguem algumas dicas que também podem contribuir com o procedimento da mediação/conciliação. Essas estratégias foram selecionadas com base na identificação de necessidades aparentes no contexto em estudo e por fazerem parte das interações humanas, especialmente, as interações orais.

Quadro 21 - Estruturas linguísticas a serem evitadas

Evite	Funções comunicativas	Opte por
Hein?!	Uma forma de indicar incompreensão do que foi dito, todavia, pode parecer desrespeitoso, ou informal demais.	Pode repetir, por favor? Como disse? Desculpe, como?
Sim; certo; bom.	Sinal de escuta, entretanto, pode causar impressão de concordância, emissão de valor.	Estou escutando; Estou compreendendo o que diz.
Simplesmente, só.	Minimizar. Pode invalidar a fala e mostrar descrédito para o que foi dito, o que poderia causar uma visão negativa do interlocutor.	Poderia falar mais sobre...; Poderia explicar detalhadamente; Algo mais a acrescentar?
Vocês seriam	Rude.	Vocês teriam

capazes de tentar mudar?		interesse...?; Sentem-se preparados para...?
Conselhinho, ajudinha, perguntinha.	Diminutivo. Muito informal para o contexto.	Conselho; ajuda; pergunta.
Nós vamos solucionar a questão...	Não usar "nós" como se fossem fazer parte da auto composição.	Os senhores estão aqui para tentar...
Nós vamos chegar a...	Destacar o papel de facilitador do diálogo.	Nós (mediadores(as)) estamos aqui para tentar facilitar a comunicação.
Estamos aqui para resolver...	O(a) mediador(a) não resolve pelas partes.	Estamos aqui com intuito de contribuir para o diálogo dos senhores...
O que aconteceu?	Para iniciar a fala de uma das partes; retoma a ideia do passado, não direciona para o enfoque prospectivo.	Conte-me quais seus interesses... Por que está aqui?
Solucionarem, falo...	Evitar o uso de verbos no modo indicativo (presente, futuro do presente), pois causam maior efeito de comprometimento com a ação. Os verbos no futuro do pretérito são mais indicados para criar distanciamento da situação.	Poderiam solucionar, solucionariam, falaria...

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Quadro 22 - Sugestões para *Rapport*

Sugestão de uso	Funções comunicativas
Elogiar; concordar; pedir opinião.	Produz efeito de aproximação, ou seja, cria *rapport*.
Empregar ***você*** no lugar da 3ª pessoa indeterminada	Produz efeito de aproximação, ou

	seja, cria *rapport*.
Gostaria de saber se compreendi bem ____ dessa forma, a senhora está se sentindo ____ por isso (possivelmente) a senhora teria a necessidade ____. O que acha de pensarmos numa proposta, fazer um pedido conforme a sua necessidade, para tentar chegar a uma solução?	Paráfrase proposta por Rosenberg (2006), CNV (Comunicação Não Violenta).
Parece que você está se sentindo ____ porque gostaria de _____.	Paráfrase proposta por Rosenberg (2006), CNV (Comunicação Não Violenta).
Uma afirmativa como "**Você** não me ouviu direito", "Não foi isso o que eu disse" ou "**Você** está me interpretando mal" pode facilmente fazer Pedro pensar que está sendo repreendido (ROSENBERG, 2006, p. 114).	A estrutura **"você"** nas frases, transfere a responsabilidade da incompreensão para o ouvinte, isso pode quebrar o *rapport*.
"Muito obrigada por me dizer o que você escutou, mas vejo que **não consegui** ser tão clara quanto gostaria. Então, deixe-me tentar de novo" (ROSENBERG, 2006, p. 114).	A estrutura **"eu"** implícita na frase, transfere a responsabilidade para quem está falando e não para o ouvinte.
Poderíamos perguntar isso dessa maneira: "Gostaria que você me dissesse como se sente a respeito do que acabei de falar e suas razões para sentir-se assim" (ROSENBERG, 2006, p. 115).	Sugestão de uso: recontextualização; validação de sentimentos; audição de propostas implícitas.
"Quero que você me diga como se sente a respeito do que aconteceu e o que gostaria que eu tivesse acontecido de modo diferente" (adaptação de ROSENBERG, 2006, p. 131).	Sugestão de uso: recontextualização; validação de sentimentos; audição de propostas implícitas.
"**Falei sem pensar**. Não queria ter reagido assim àquilo que você disse" (MORRISON, 2019, p. 59).	"Pedidos de desculpas, promove compreensão e perdão" (MORRISON, 2019, p. 59). Sugestão de uso: audição de propostas implícitas, arrependimento.
"Me sinto triste e preocupada. **Quero esclarecer** o	"Pedidos de desculpas, promove

mal-entendido entre nós" (MORRISON, 2019, p. 59).	compreensão e perdão" (MORRISON, 2019, p. 59). Sugestão de uso: audição de propostas implícitas, arrependimento.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Wilton Neto (2017?), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Morrison (2019), Rosenberg (2006) Urbano (2015).

Quadro 23 - Exemplos de Marcadores Discursivos

Marcadores discursivos	Funções comunicativas
E aí? Tudo bem? Escuta, Viu? Vem cá.	Para iniciar um diálogo.
Bom, é o seguinte...; Quanto a; Em relação a; no que diz respeito a...; A respeito de...	Para iniciar um assunto.
Inicialmente; primeiramente; em segundo lugar; em seguida.	Para subdividir os assuntos a serem tratados.
E além disso, outra coisa, e tem mais, pera aí.	Para acrescentar informações ao assunto.
Aí; então; depois; aí então; depois então; agora; veja.	Pode ocorrer no início e final de fala.
Percebeu? Entendeu? Viu? Né? Que tal? Que acha? E você? Não é? Sabe? Compreende? Não é mesmo? Sabe?	Normalmente, acontece no início e final de fala, para cobrar a colaboração do ouvinte; Busca de aprovação discursiva, o falante quer ter certeza de que está acompanhando sua fala. Contudo, o mediador ou conciliador deve evitar concordância com uso do "sim", em consequência de a outra parte se sentir prejudicada.
Tá; está bem; ok; claro; evidente; sem dúvida; exato.	Expressa concordância.
Não, isso não, assim também não, não	Expressa discordância.

é bem assim	
Será? É mesmo? Tem certeza?	Expressa dúvida.
Ah, eh, é..., uhn...	Hesitação (rupturas na fala).
Fazendo um parêntese; desculpe interromper, mas...; antes que eu me esqueça; a propósito; por falar nisso...; já que mencionou isso...	Início de uma digressão (mudança de assunto, acréscimo de informação).
Voltando ao assunto; fechando os parênteses; voltando ao que eu (você) estava dizendo.	Fim de uma digressão (retomada de assunto, acréscimo de informação).
Até; mesmo; também; inclusive; em acréscimo.	Ideia de inclusão.
Só; somente; apenas.	Ideia de Exclusão.
Aliás, ou melhor.	Ideia de Retificação.
Em última análise; por tais razões; Para terminar.	Ideia de Conclusão.
Por exemplo; só para ilustrar; só para exemplificar; em outras palavras.	Para ilustração, esclarecer ideias.
Suponho que; creio que; eu acho que; o que me parece; tenho a impressão.	Atenuação; distanciamento do falante.
Pode ser; possivelmente; provavelmente; é possível que; talvez.	Atenuação; distanciamento do falante.
Gostaria; poderia.	Tempo verbal Futuro do Pretérito – atenuação.
Desculpe-me por interrompê-los, mas é preciso respeitar a vez do outro falar...	Atenuação, retomada do direito a fala.
Se me permiti dizer...	Atenuação para dar opinião e/ou sugestão.
Felizmente, lamentavelmente.	Avaliação de eventos, ações, situações.
É bom lembrar que, voltando ao assunto (tema).	Interrupção ou reintrodução do assunto.
Como já disse anteriormente, como já frisei anteriormente.	Reforço de ideia e retomada de assunto.

Agora que estamos neste ponto.	Armação de quadro tópico (assunto).
“eu não sei muita coisa sobre isso, mas...; veja bem... posso estar enganado... mas; sem querer ser grosseiro e sem querer te corrigir... creio que...	Atenuação e preservação da face.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Campato Jr. (2015), Castilho (2014), Wilton Neto (2017?), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019), Kerbrat-Orecchioni (2006), Koch (2011, 2015, 2016a, 2016b 2017), Marcuschi (1986), Urbano (2015).

Quadro 24 - Sugestões para iniciar a audiência de Mediação e Conciliação

Iniciando a mediação
Bem, doutores(as), neste primeiro momento é importante que deixem seus clientes falarem, após a fala de cada um, passaremos a voz para seus respectivos advogados. Então, fulano, diga-nos por qual motivo está aqui...
Este momento é muito importante para serem ouvidos e tentarmos buscar uma solução positiva para todos, dito isto, Fulano, por favor, explique por qual motivo está aqui hoje?
O que te trouxe aqui hoje...
Conte-nos porque está aqui hoje...
Qual a pretensão do senhor neste encontro...

Fonte: adaptação de Brasil (2006).

Quadro 25 - Palavras com acepção positiva

EVITAR	SUBSTITUIR POR: (+) POSITIVAS	OBSERVAÇÃO
Acordo	**Resolução** para a situação; **solução** para este contexto; **reconciliação**.	Como não é objetivo principal, não é “recomendável” que o mediador fale em “acordo” a todo o momento.
Processo	Questão, assunto, ponto, demanda, objetivo.	Palavras com acepções positivas.
Problema	Caso, fato, situação, adversidade, infortúnio, acontecimento, acontecido.	Pode ser visto como uma oportunidade de solução.
Conflito	Aborrecimento, desentendimento, indisposição.	Palavras com acepções positivas.

Lide	Ação, demanda, causa, solicitação.	Palavras com acepções positivas.
Ré ou réu	Parte (parte que solicitou, parte que foi solicitada), senhor, senhora, você, nomes próprios.	O uso comum de parte requerida e requerente; parte autora, remete ao vocabulário técnico jurídico.

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019).

Simplificação da linguagem

De forma geral, o contexto de meios alternativos para resolução de conflitos, especialmente, a mediação e a conciliação têm como objetivo priorizar as partes, empoderá-las e gerar uma cultura de pacificação social. Nesse sentido, ao considerar a relevância dada às partes, é preciso ter em vista, também, a facilitação da linguagem. Assim, elencamos alguns termos jurídicos comumente utilizados nas sessões de mediação e conciliação, que poderiam ser simplificados para a compreensão das partes e cooperação para o efetivo entendimento da interação.

Quadro 26 - Sinônimos para explicação de termos

TERMO JURÍDICO	LINGUAGEM SIMPLIFICADA
Título Executivo	Compromisso diante da lei; documento reconhecido por lei
Homologação	Aprovação, aceitação, anuência, concordância
Juntado	Inserido, incluído
Citado	Chamado(a) (convocado(a)) para a sessão
Custas	Despesas da ação ou processo
Composição	Acordo; acerto; consenso; solução
Lide	Causa, demanda

Fonte: adaptação de Brasil (2016), Dicionário de Sinônimos *Online* (2019).

Comunicação Empática

No que se refere à competência linguística exigida para o trabalho com a mediação e conciliação, cabe evidenciar o estudo sobre a Comunicação Não Violenta, desenvolvido pelo psicólogo Rosenberg (2006). Em sua obra, o autor salienta a importância da empatia e

desenvolve instruções de como podemos nos comunicar e atender às nossas necessidades sem precisar ofender ninguém.

Além disso, Rosenberg (2006) propõe uma comunicação sem julgamentos e ressalta uma lista de sentimentos que podem auxiliar para uma comunicação empática e outra lista de sentimentos que podem causar conflitos, baseada em julgamentos. Dessa forma, elencamos alguns desses exemplos, de Rosenberg (2006), que podem contribuir de maneira significativa com o trabalho do mediador, particularmente, para a validação de sentimentos.

Quadro 27 - Sentimentos: Comunicação Não-Violenta

Sugestões de Rosenberg (2006) - CNV[29]

Sentimentos positivos para necessidades atendidas
Agradecido
Alegre; feliz
Aliviado
Amoroso
Calmo
Compreendido
Compreensivo
Confiante
Despreocupado
Entusiasmado
Gratificado, agradecido
Honrado
Maravilhado
Reconhecido
Satisfeito
Sentimentos negativos para necessidades não atendidas
Abandonado
Abatido; desanimado; aborrecido; chateado
Aflito, apreensivo

[29] Comunicação Não Violenta

Angustiado
Ansioso
Arrependido
Assustado
Cansado
Carregado
Chateado, magoado
Confuso, receoso
Desamparado
Desapontado, frustrado
Desconfortável
Descontente
Humilhado; envergonhado; constrangido; desconfortável
Ignorado; desconsiderado; deixado; desmerecido; esquecido
Incomodado
Incompreendido
Ingrato
Insatisfeito
Inseguro; desesperançoso; surpreso; surpreendido; abalado
Nervoso; impaciente
Preocupado, apreensivo
Rude; descortês; indelicado
Solitário
Temeroso
Triste; descontente
Como interpretamos **os outros** e não como **nos sentimos**: **palavras a serem evitadas**, porque a carga negativa é direcionada à outra parte, ou seja, pode estimular julgamento e/ou culpa.
Ameaçado
Atacado
Coagido

Criticado
Desacreditado
Desapontado
Enganado
Intimidado
Mal compreendido
Maltratado
Menosprezado
Pressionado
Provocado
Rejeitado
Traído
Usado
Algumas necessidades: foco nas relações interpessoais
Realizações pessoais
Celebrar vitórias ou comover-se por perdas
Aceitação
Compreensão
Amor
Companheirismo
Confiança
Consideração
Honestidade
Proximidade
Respeito
Segurança emocional
Lazer

Fonte: adaptação Rosenberg (2006)

Linguagem Gestual

A linguagem gestual acompanha a linguagem verbal, assim, não podemos deixá-la de lado, entendemos que o falante expõe sua intencionalidade pela mensagem que transmite, seja falada ou escrita, de maneira implícita ou explícita.

E consonância com Koike (2017), os gestos reforçam essa intencionalidade, por isto, acreditamos que seja relevante para o mediador ter conhecimento de algumas expressões corporais comuns do comportamento humano e, que possam colaborar para interpretação das intenções de seus interlocutores no contexto da mediação e conciliação. Desse modo, frisamos, no quadro a seguir, definições de Weil (2011), sobre os sinais emitidos pela linguagem corporal.

Quadro 28 - Linguagem Corporal

Linguagem corporal e paralinguística	Funções comunicativas
Abdômen (analogia ao boi)	***Vida instintiva e vegetativa***
Tórax (analogia ao leão)	***Vida emocional***
Cabeça (analogia à águia)	***Vida mental (intelectual e espiritual)***
Conjunto (homem)	***Consciência e domínio dos três inconscientes anteriores***
Abdômen estufado (para frente)	Recusa, negação
Abdômen encolhido	Aceitação
Tórax estufado	Elevação (preponderância) do EU
Tórax encolhido	EU diminuído, inseguro
Tórax alinhado	Eu em equilíbrio
Tórax (aumento da respiração)	Tensão e forte emoção
Tórax (suspiros)	Ansiedade e angústia
Cabeça erguida	Aumento do controle mental
Cabeça baixa	Indivíduo controlado por estímulos externos

Cabeça alinhada	Controle normal da mente
Bolsa (ou outro objeto no colo)	A pessoa não se sente à vontade
Bolsa (ou outro objeto deixado de lado)	A pessoa já se sente à vontade, confiante no ambiente
Sorriso: canto da boca para cima; costas curvadas e cabeça encolhida entre os ombros; músculo das pálpebras contraído; lábios comprimidos; queixo apoiado nas mãos	Maldade
Sorriso: sorriso unilateral, singelo; distensão e contração do músculo da pálpebra; músculo de apenas um lado da boca elevado; lábios fechados	Forçado, submisso
Sorriso: canto da boca curvado; tórax evidente; tronco inclinado para trás; testa frangida para cima; lábios fechados	Desprezo
Sorriso: cabeça alinhada; lábios abertos; olhar claro; sem apoiar o queijo nas mãos	Básico, positivo
Corpo (tenso, esticado) inclinado para trás	Recuo, rejeição, afastamento
Corpo (relaxado, descontraído, apoiado em algum objeto que esteja atrás, ex.: cadeira, parede...) inclinado para trás	Aceitação, concordância
Braço cruzado diante do tórax	Não aceitação
Tronco para frente	Aceitação, desejo de “avançar”
Mão fechada	Não quer ceder
Mão aberta	Aceitação, concordância
Olhar nos olhos	Firmeza, interesse, contentamento
Pés ancorados	Resistência
Mão sacudida em direção à boca (de quem fala)	“Engula isso”
Sentar na beira	Pressa
Ombros tensionados com a cabeça encolhida entre eles	Culpa, proteção
Sobrancelhas levantadas	Surpresa
Sobrancelhas franzidas	Reprovação

Puxar (cabelos)	Puxar pelas ideias
Mãos que se movimentam o tempo todo: rabiscam, mexem com/em tudo	Tensão
Mãos estendidas, palmas para cima	Recebo, aceito
Lado direito	Da razão
Lado esquerdo	Da emoção

Fonte: adaptação Weil (2011).

Prévia com advogados e declaração de abertura

A prévia com os advogados e a declaração de abertura são momentos importantes para as sessões de mediação e conciliação, são oportunidades de acolher os advogados e as partes, estabelecer as regras de andamento do procedimento, mas nem sempre é necessário que sejam feitas de forma extensa.

Pela diversidade de configurações das audiências, algumas incluem todas as partes com ou sem advogados; outras há apenas a presença de advogados e prepostos[30]. Além disso, o tempo da mediação é maior que o tempo da conciliação e, por isso, é relevante que sejam realizadas de formas distintas, atendendo à demanda de cada contexto.

É comum nas audiências de conciliação, a presença de advogados e prepostos que sempre participam em um mesmo CEJUSC, ou que já conhecem bem o procedimento, ou até profissionais que estão na audiência, apenas, para cumprir o protocolo, visto que não dispõem de propostas ou possibilidade de negociação.

Em razão do exposto, indicamos uma declaração de abertura breve, contudo, que não deixe de ser feita, especialmente quando há a presença de uma das partes ou ambas e que não conhecem os trâmites do procedimento. Assim, oferecemos algumas sugestões de declaração de abertura, entretanto, cada mediador(a) poderá criar e adaptar sua própria forma de fazer a declaração.

Prévia com os advogados: advogados que não conhecem a mediação

Bom dia (Boa tarde), doutores(as). Muito obrigada pela presença dos(as) senhores(as). Já participaram ou conhecem a mediação?

[30] Pessoa física que vai à audiência representando pessoa jurídica.

De forma breve, doutores, a mediação tem como objetivo a retomada do diálogo. É uma linha de conduta no âmbito jurídico que visa à pacificação social, então, o foco é dar voz às partes e tentar a autocomposição por meio do reestabelecimento do diálogo, que eles possam refletir e decidir algo que seja positivo para ambos.

A presença dos(as) senhores(as) é de extrema relevância. Sabemos que muitas vezes possuem a agenda cheia, muitos compromissos, porém, pedimos a paciência e a colaboração para que nos ajudem a trabalhar a lide sociológica com seus respectivos clientes, ou seja, trabalhar as questões relacionadas aos sentimentos e necessidades das partes, e que possam utilizar o conhecimento jurídico para esclarecer as dúvidas deles, visto que a mediação tem como um dos princípios a decisão informada. Por isso, advogados são muito bem-vindos para mediação e gostaríamos que os(as) senhores(as) dessem os créditos para nosso trabalho.

Como de costume, realizamos esta conversa inicial com os advogados para esclarecer dúvidas, confirmar se está tudo certo com os honorários, se os senhores precisam de um tempo pra resolver esta questão com o cliente, pois nosso objetivo não é, de forma nenhuma, atrapalhar vossos trabalhos e ganhos em relação à causa.

Alguma dúvida?

Chamaremos as partes agora, peço licença aos(as) doutores(as) para fazer uma declaração de abertura um pouco mais detalhada, para que não haja dúvidas sobre o procedimento.

Prévia com os advogados: advogados que conhecem a mediação

Bom dia, doutores(as). Já participaram ou conhecem a mediação?

Bem, considerando que os senhores já conhecem o procedimento, gostaria de agradecê-los pela presença. Quero ressaltar a importância de tê-los aqui, sabemos que muitas vezes possuem a agenda cheia, muitos compromissos, ainda assim, pedimos a contribuição para que nos ajudem a trabalhar a lide sociológica com seus respectivos clientes.

Como de costume, realizamos essa conversa inicial com os advogados para esclarecer dúvidas, e também, confirmar se está tudo certo com os honorários, se os senhores precisam de um tempo pra resolver essa questão com o cliente, tendo em vista que nosso objetivo não é de forma nenhuma atrapalhar seus trabalhos e ganhos com relação à causa.

Alguma dúvida?

Chamaremos as partes agora, peço licença aos(as) doutores(as) para fazer uma declaração de abertura um pouco mais detalhada, para que não haja dúvidas sobre o procedimento.

Declaração de abertura 1: ampliada

Bom dia. Gostaria de iniciar esta sessão de mediação agradecendo pela presença de todos, pelo empenho que fizeram para estarem aqui. Gostaria, também, de apresentar-me, sou _____, mediadora.

Ao fundo, nós temos os(as) observadores(as), que são mediadores (as) em formação e estão aqui para analisar o nosso desempenho enquanto mediadores(as), não observarão o caso dos senhores.

Estão bem acomodados? Pergunto, porque o tempo de duração desta sessão pode ser de até uma hora e meia, então, é importante que se sintam bem acomodados. Se precisarem falar com alguém antes de iniciarmos a mediação, disponibilizamos de um tempinho para ligar ou enviar algum recado, se quiserem beber água, fiquem à vontade.

Na mediação, temos alguns princípios e gostaria de destacar para os senhores a imparcialidade e neutralidade, que é a garantia de realizarmos nosso trabalho sem favorecer nenhuma das partes. Dito isto, gostaria de confirmar se alguém de vocês nos conhece de algum lugar, se já tivemos alguma relação próxima que pode comprometer essa sessão?

Como parte do andamento da mediação, podem me confirmar seus nomes e como gostariam de ser chamados?

Como havia comentado, nós mediadores(as) somos imparciais e facilitadores(as) do diálogo. Nós não podemos e nem estamos aqui para impor um acordo aos senhores, não somos juízes(as). Estamos aqui para tentar ajudá-los a identificar interesses e, se possível, retomar o diálogo, caso não haja.

Já participaram de alguma mediação? Já ouviram falar?

(Caso tenham participado: Embora já tenham participado de outra mediação, peço licença para explicar como será nossa forma de trabalho, porque pode ser que seja um pouco diferente do trabalho que vocês conheceram anteriormente).

A mediação tem como objetivo principal a retomada do diálogo, resgatar as boas relações, dar autoridade para os senhores solucionarem a questão trazida hoje.

Dessa forma, é importante dizer que é um procedimento informal, pois não há nenhuma regra de produção de provas. Mesmo assim, a participação dos advogados é de extrema importância para garantir a informação e direitos legais de todos. Além disso, nós não somos juízes(as), não podemos servir de prova ou testemunhas, caso deem andamento na ação.

Iniciaremos a fala com a parte autora - quem entrou com a ação, e em seguida, daremos o direito à fala para a parte requerida, ou seja, para a outra parte. Temos, também, a possibilidade de realizar sessões individuais, e aí, invertemos, a parte requerida começa e a parte autora se ausenta da sala por alguns instantes. Depois, por igual tempo, realizaremos a sessão individual, também com a parte autora.

Pedimos aos senhores que respeitem a vez de falar de cada um, por isso temos papel e caneta na mesa. Caso lembrarem de alguma informação importante, podem anotar e depois daremos a oportunidade para falarem. Além disso, pedidos que respeitem uns aos outros, visto que este é um ambiente que preza pela boa relação e, mesmo que possa parecer difícil, tentamos sempre focar no futuro, pensamos que não há mais como mudar o que passou, então, o futuro é algo que está ao nosso alcance de mudar.

Como eu disse, não há obrigatoriedade de realizar acordo, caso haja acordo, ele será homologado pelo juiz, com valor de título executivo, isto é, um compromisso assumido pelos senhores que deverá ser cumprido conforme a lei, assim, encerra-se a ação.

Vale lembrar que o maior ganho de um acordo realizado na sessão de mediação é a escolha e satisfação das partes, sem precisar da imposição do juiz. Outro princípio que rege a mediação é a confidencialidade e, dessa forma, essa sessão não pode ser gravada.

Nós mediadores(as) e observadores(as) não podemos falar nada a ninguém sobre o que conversaremos aqui dentro da sala. A única possibilidade da quebra de sigilo é no caso de ocorrer um eventual crime na sala, mas isso nunca aconteceu e acreditamos que com os senhores não será diferente.

Então, se precisarmos utilizar os papéis, eles serão rasgados e descartados ao final da audiência. No caso de precisarmos marcar uma segunda sessão de mediação, pediremos autorização para manter as anotações com intuito de facilitar e adiantar o trabalho na próxima sessão.

Assim, temos interesse em trabalhar conjuntamente com todos. Esperamos que não haja interrupções durante a fala do outro, que os senhores expliquem quais são seus interesses, sentimentos e necessidades. Esperamos que considerem a perspectiva da outra

parte, que tentem resolver o assunto, revelando informações importantes para todos aqui presentes.

Alguma dúvida?

Diante do que falamos, os senhores aceitam participar da mediação?

Declaração de abertura 2: resumida

Boa tarde, doutores(as). Sou _____, conciliador(a).

Muito obrigado(a) pela presença de todos, tenho certeza de que se empenharam para estarem aqui.

Como os doutores(as) já conhecem o procedimento, peço licença para realizar uma breve declaração de abertura.

É importante lembrar que estamos aqui com objetivo de pacificação social, almejando a possibilidade de um acordo, apesar disso, não são obrigados a realizá-lo. Quero lembrá-los, também, que a conciliação tem como base alguns princípios fundamentais, ao evidenciar, especialmente, a informalidade, confidencialidade, imparcialidade e neutralidade.

O tempo desta sessão pode chegar a trinta minutos. A fala inicial é da parte autora, em seguida passamos a fala para a parte requerida.

Alguma dúvida?

Os(as) senhores(as) aceitam participar da conciliação?

Declaração de abertura: para advogados e prepostos, **com** a presença de parte (civil comum)

Boa tarde, doutores(as). Sou _____, conciliador(a).

Muito obrigado(a) pela presença de todos. Tenho certeza de que se empenharam para estarem aqui.

Como os doutores(as) já conhecem o procedimento, peço licença para realizar uma breve declaração de abertura, para explicar para a(s) parte(s) presente(s) como procederá esta sessão de conciliação.

É importante lembrar que estamos aqui com objetivo reestabelecer o diálogo, almejando a possibilidade de um acordo, porém, não são obrigados a realizá-lo. Quero lembrá-los, também, que a conciliação tem como base alguns princípios fundamentais, ao

evidenciar, especialmente, a informalidade, confidencialidade, imparcialidade e neutralidade. Por estas razões, não podemos servir de testemunhas e nem provas, caso a ação continue em andamento.

O tempo desta sessão pode chegar a trinta minutos. A fala inicial é da parte autora, em seguida, passamos a fala para a parte requerida.

Alguma dúvida?

Os(as) senhores(as) aceitam participar da conciliação?

Todos as informações acima foram elaboradas com base nas observações das audiências simuladas e de audiências reais de mediação e conciliação, necessidades fundamentadas em momentos de interação face a face.

Essas observações foram realizadas, inicialmente, no estágio de mediação e no projeto de ensino, de forma presencial e após o projeto, em audiências virtuais do Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, em razão do distanciamento social necessário para prevenção de contaminação pelo Coronavírus.

Cabe salientar que durante a participação em audiências reais de mediação e conciliação, que ocorrem por meio de uma plataforma online, em razão da pandemia da Covid-19, foi possível observar o quanto o uso adequado da linguagem fez diferença. Pois, não havia outro instrumento a ser utilizado, o espaço não poderia ser preparado como nas salas de mediação, o ambiente virtual não proporciona, outro elemento que não seja a aplicação das técnicas e uso da linguagem para interação.

4.3 Análise de dados coletados: projeto de ensino

Os trechos a seguir, compõe a coleta de dados realizada nas audiências simuladas, são transcrições das audiências realizadas com intuito de observarmos as necessidades e testarmos a efetividade da aplicação do conteúdo do tópico anterior. Dessa forma, apresentamos o *corpus* em excertos divididos por procedimentos das audiências de mediação, assim, iniciamos sempre com uma amostra antes da capacitação em Linguística e depois trechos do mesmo procedimento após a capacitação.

Os procedimentos da mediação em análise são: prévia com os advogados; declaração de abertura; sessão conjunta; sessão individual; aplicação das técnicas de mediação; *feedbacks*.

Prévia com advogados(as) – antes da capacitação em Linguística

A prévia com advogados é o momento que os(as) mediadores(as) possuem para ganhar a confiança e colaboração destes operadores do Direito. Neste momento, a literatura prevê a indicação da realização de afago, esclarecimentos de dúvidas e destaque à importância dos advogados nas sessões, visto que a mediação ainda é um procedimento que tem ganhado espaço no âmbito jurídico, pode ocorrer resistência por parte desses profissionais, pois em alguns casos, acreditam que seja uma forma de desvalorização do seu trabalho.

Neste sentido, os excertos a seguir fazem parte da recepção dos advogados, antes da entrada das partes e reunirem todos na sala de audiência, ou seja, os excertos, a seguir, são interações ocorridas apenas entre mediadores e advogados, depois dessa conversa prévia com os advogados, é que as partes são convidadas a entrar na sala de mediação.

Excerto 1

M1 - *doutora por gentileza pode sentar nessa cadeira... doutora sente-se nessa por favor ((referindo-se à outra advogada))...* ***sejam bem-vindas****...* ***a presença das doutoras é sempre um sinal de prestígio e contribui de maneira significativa*** *pro regular andamento da sessão de mediação... as doutoras já participaram de uma sessão de mediação?*

Podemos evidenciar nessa fala inaugural que o(a) mediador(a) escolheu a estrutura "***sejam bem-vindas***" para cumprimentar as advogadas que participariam da sessão de mediação. Esta escolha evidencia o interesse em mostrar para as profissionais que suas presenças eram desejadas no local, visto que o(a) mediador(a) poderia ter as cumprimentado com apenas um "boa tarde". Isso ocorre devido ao fato de muitos advogados não serem receptivos ao procedimento da mediação e preferir a forma tradicional e heterocompositiva de resolução de conflitos.

Em combinação com a estrutura "***sejam bem-vindas***", temos a seguinte proposição "***a presença das doutoras é sempre um sinal de prestígio e contribui de maneira significativa***", na qual temos o elogio e reforço à importância das advogadas no

procedimento da mediação, combinados à estrutura "***é sempre***", isto é, o verbo "ser" junto a um advérbio de tempo "sempre", que indica um aspecto duradouro.

Conforme assinalado em Barbosa (1996), os elogios podem causar uma relação de conflito no receptor, entre aceitar ou se distanciar do elogio, quando o(a) mediador(a) valoriza a presença dos profissionais, não se precisa lidar diretamente com elogio, pois a referência está no trabalho do profissional do Direito que atuará e não relacionado diretamente à pessoa.

Além disso, de um modo geral, a fala do(a) mediador(a) é extremamente formal, ainda que esteja interagindo apenas com advogados até este momento, quanto mais natural for a proposição, mais chances de aproximação social e aceitação por parte dos advogados teria.

Excerto 2

M1 - *o nosso intuito doutoras de chamá-las nesse primeiro encontro* ***é pra rememorar****... que a* ***a presença das doutoras é imprescindível*** *tendo em vista que* ***trará segurança jurídica para seus respectivos clientes****... sendo assim caso surja alguma dúvida... peço por gentileza que faça o esclarecimento que for pertinente para os seus clientes...* ***peço também que estimulem o compota/ o comportamento produtivo de seus clientes****... fazendo com que eles vejam a mediação como algo positivo e tentem retomar a comunicação facilitando assim qualquer tratativa futura que eles vejam que seja o ideal para eles nesse momento...*

Neste segundo excerto, temos novamente o reforço da importância da presença de advogados, por meio de um recurso mnemônico "é pra rememorar...", porém o(a) mediador(a) foi além, ele(a) evidenciou a forma que esse trabalho é relevante e qual a expectativa com relação a ele.

Vale evidenciar, também, o uso do verbo "trazer" conjugado no Futuro do Presente, isto é, uma ação dada como certa de ocorrer, dessa forma fica garantida a segurança jurídica pela presença de advogados na sessão.

Outro ponto relevante ocorre quando o(a) facilitador(a) do diálogo diz "***peço também que estimulem o compota/ o comportamento produtivo de seus clientes***", ele(a) divide a responsabilidade com as advogadas, pois, estas também possuem um papel de destaque no momento de negociação para que as partes hajam conforme esperado na

mediação, que elas cedam, se tratem com respeito, deem informações relevantes, entre outros comportamentos.

Ainda que podemos perceber elementos de polidez na fala do(a) mediador(a) como em "***peço por gentileza***" é combinada com o uso dos verbos no imperativo "***faça e estimulem***", esses verbos poderiam ser entendidos como súplica, em consonância com Costa (2017), especialmente pelos elementos de atenuação utilizados antes dos verbos. Todavia, a ausência destes atenuadores poderia gerar um desconforto entre mediador(a) e advogadas, tendo em vista que o efeito de sentido causado seria de ordem.

Excerto 3

M1 - posso contar com a contribuição das doutoras *para estimular o comportamento produtivo em seus clientes e tirar eventuais dúvidas que surgem?*

Cabe ressaltar a pertinência quanto ao trabalho de face, ao perguntar se poderia contar com a contribuição das advogadas, o(a) mediador(a) coloca em jogo a face das advogadas. Pois, espera-se que elas estivessem naquele ambiente para trabalhar e, com aquela pergunta/pedido, sua função seria contribuir com o trabalho do(a) mediador(a) e não mais, apenas, defender os interesses de seu(ua) cliente.

Assim, além de buscar a adesão do interlocutor, o(a) mediador(a) colocou em risco a face negativa de suas receptoras, uma vez que violou o território de natureza verbal, por meio de um pedido que sugeriu que elas assumissem um compromisso. Como assinalado em Kerbrat-Orecchioni (2006), os atos que ameaçam a face negativa do receptor ocorrem quando estes têm seu território violado, a zona de conforto é colocada em risco.

Excerto 4

M2 – gostaria de agradecer a presença de vocês*... nessa sessão hoje... queria dizer que* ***vocês como advogados são muito importantes nessa sessão****... que* ***o trabalho de vocês é indispensável para os clientes de vocês****... principalmente tendo em vista que nós não podemos éh... dar sugestões... não podemos interferir em questões jurídicas como tirar dúvidas... então* ***vocês são de suma importância pra pra a mediação ser frutífera****... eu gostaria só de esclarecer que:: éh o objetivo da mediação é a retomada do diálogo...* ***por***

isso a gente dá preferência pra ouvir as partes tá... *o que elas estão sentindo...* ***então peço a colaboração de vocês nesse sentido...*** *tá bom... alguma dúvida?*

Podemos notar, neste excerto, uma supervalorização dos profissionais de Direito, que está implícita na formação de mediadores, sendo uma das justificativas que ainda há resistência de advogados quanto ao processo de mediação, pois acreditam que podem perder causas, dinheiro e até espaço com essa mudança no judiciário. Tais informações foram observadas, pela pesquisadora, durante as discussões ocorridas no Curso de Mediadores do CNJ/MS e no estágio de mediação, indicando o Corporativismo instituído por este grupo.

Há, também, neste trecho, muitas marcas de atenuação, por meio da utilização de verbos no Futuro do Pretérito, como "gostaria e queria", que de acordo com a Gramática Tradicional, indica dúvida sobre determinada ação ou processo. Entretanto, nesse excerto, pode ser interpretado como uma forma de aproximação linguística com o interlocutor.

O afago foi a técnica inicialmente utilizada por M2, conforme exposto em Brasil (2016, p. 235)

> O afago consiste em uma resposta positiva do mediador a um comportamento produtivo, eficiente ou positivo da parte ou do próprio advogado. Por intermédio do afago buscasse estimular a parte ou o advogado a continuar com o comportamento ou postura positiva para a mediação.

Com base no exposto, cabe salientar que M2 utilizou o afago como estratégia inicial e não como resposta a um comportamento dos advogados, para criar *rapport* com os advogados. Porém, coloca em evidência a voz das partes "***por isso a gente dá preferência pra ouvir as partes tá...*** *o que elas estão sentindo...* ***então peço a colaboração de vocês nesse sentido...*** *tá bom...*", essa fala se justifica pela relevância de darem a oportunidade a seus clientes exporem suas necessidades e evitar com que os advogados falem por elas, o trecho atende à necessidade de retomada do diálogo e o trabalho com a lide sociológica, não a processual – a briga judicial.

Convém, ainda, assinalar o caráter implícito das proposições citadas, tendo em vista que a colaboração que se espera não é apenas de esclarecimentos de dúvidas jurídicas, mas, especialmente, que os advogados deixem as partes interagirem. Em outras palavras, a ideia implícita é "não atrapalharem a retomada do diálogo entre as partes, deixem as falar",

entretanto, vale dizer que essa interpretação poderia quebrar o *rapport* – envolvimento afetivo e/ou de confiança, ou criar um atrito entre advogados e mediadores(as).

Prévia com advogados(as) – após a capacitação em Linguística

Excerto 5

M3 – *[...]* ***a importância da presença de vocês aqui éh pra conduzir e tirar as eventuais dúvidas jurídicas*** *que... éh surjam durante o decorrer dessa mediação... né e* ***nós realmente ficamos muito... felizes com a contribuição de vocês... dos doutores né...*** *e::*
M4 - *então tá bom...* ***agradeço a presença e a contribuição... dos senhores***

Nas falas do(as) mediadores(as) M3 e M4, podemos notar novamente a supervalorização da presença dos advogados, especialmente, quanto à cooperação e contribuição enquanto operadores do Direito, que devem sanar dúvidas de seus clientes, além disso, esse trabalho pode colaborar ou não para o andamento da sessão.

Nos trechos "***nós realmente ficamos muito... felizes com a contribuição de vocês***" e "***agradeço a presença e a contribuição***" fica explícita a preocupação dos mediadores com relação à contribuição dos advogados, bem como representantes da instituição também, como notado pelo uso do pronome pessoal "nós".

Além disso, temos em evidência o procedimento da repetição, que, segundo Marcuschi (2015, p. 331), "as repetições, sobretudo de orações, têm um papel importante na condução da argumentação. Servem como estratégia para reafirmar, contrastar ou contestar argumentos".

Declaração de abertura – antes da capacitação em Linguística

A declaração de abertura é um procedimento inicial da sessão de mediação, na qual os facilitadores explicam cada momento da sessão, "as regras" as quais devem ser seguidas com relação ao respeito mútuo entre a fala de uma ou outra parte. Neste momento, evidencia-se, também, o papel dos mediadores, os princípios da mediação, o trâmite caso haja acordo ou não. Essa declaração não é algo pronto, os profissionais possuem liberdade

para realizarem da forma como acham melhor; porém, há um roteiro – anexo D - que deve ser seguido com informações obrigatórias a serem passadas para as partes.

Sobre a forma como é desenvolvida a declaração de abertura, podemos perceber durante o estágio supervisionado nas sessões de mediação, que os profissionais possuíam dificuldade, especialmente, na parte inicial, como no item "**Interações anteriores** entre o mediador e as partes", pois, após os cumprimentos realizavam, aleatoriamente, a seguinte pergunta "*Vocês nos conhecem de algum lugar?*".

As partes normalmente respondiam que não, mas de forma receosa, sem entender o motivo da pergunta ou porque já tiveram algum tipo de contato, mesmo que no próprio ambiente judicial ou conhecem de vista, especialmente, comum de ocorrer em cidades interioranas e pequenas, as pessoas costumam conhecer as outras nem que seja de vista.

Em razão disso, sugerimos a seguinte proposição: *Na mediação, temos alguns princípios e gostaria de destacar para os senhores a imparcialidade e neutralidade, que é a garantia de realizarmos nosso trabalho sem favorecer nenhuma das partes. Dito isto, gostaria de confirmar se alguém de vocês nos conhece de algum lugar, se já tivemos alguma relação próxima que pode comprometer essa sessão?*

Vale ressaltar que foi realizado um preâmbulo já utilizando a informação sobre os princípios que norteiam a mediação, levando às partes a compreenderem o teor da pergunta e que tipo de interação anterior ou grau de conhecimento poderia atrapalhar a sessão. Nesse sentido, analisaremos a seguir a forma como ocorreu as declarações de abertura nas simulações antes e depois da proposta de intervenção linguística.

Excerto 6

M6 – *é::h... o nosso papel de/ como mediadoras... nesta tarde... é ser neutro e imparcial a gente não é um juiz* ***a gente não vai julgar o/ a/ o entrave de vocês mas sim... éh retomar a comunicação o diálogo deixando bem claro que o que aconteceu anterior no passado a gente quer solucionar para o futuro seja de:: conversas que não haja mágoas no caso...*** *éh quero ressaltar também neste momento...* ***o senh/ o senhor Lucas e a dona Joana vocês conhecem algum dos mediadores tiveram algum contato?***

No excerto seis, vale salientar em "***a gente não vai julgar o/ a/ o entrave de vocês mas sim... éh retomar a comunicação o diálogo***" há ausência de um elemento de atenuação como "**ajudar a tentar** retomar a comunicação", pois quando M6 diz que vai

"*retomar a comunicação*", na verdade é um dos objetivos dos(as) mediadores(as), mas não é uma garantia.

Aliado a isto, M6 ainda afirma "***deixando bem claro que o que aconteceu anterior no passado a gente quer solucionar para o futuro seja de:: conversas que não haja mágoas no caso...***", na estrutura "deixando bem claro", poderia ser classificado um ato que ameaça a face positiva do emissor, segundo Kerbrat-Orecchioni (2006, p. 79) são "comportamentos "autodegradantes", isto é, com essa expressão M6 poderia, além de quebrar o *rapport* com as partes, ficar em uma posição autoritária ou que desvaloriza os fatos ocorridos entre eles, que foram determinantes para a ocorrência da sessão de mediação.

Além do exposto, ao dizer "a gente quer solucionar", M6 acaba se comprometendo com a negociação, este seria um momento para marcar distanciamento, pois não é o papel do mediador negociar, ele apenas tenta facilitar o diálogo. Nesse momento, é preciso manter o foco nos objetivos, que vieram para resolver hoje"; assim, não utiliza o "nós" para evitar aproximação com a responsabilidade de resolver a questão e a devolve para as partes.

Excerto 7

M6 – *éh... terão neste moment/ éh após a fala de cada um haverá uma audiência privada individual juntamente com as advogadas que estão aqui presentes...* ***ressaltando que nós não daremos nenhuma:: não solucionaremos nenhuma questão jurídica...*** *somente as advogadas das partes*

Cabe salientar aqui a ausência de uma estratégia de atenuação, como por exemplo o verbo "poder", já que os facilitadores dessas audiências, mesmo possuindo formação jurídica, não podem tirar dúvidas jurídicas das partes. Entretanto, isso não ficou explícito no trecho 7, mais uma vez, poderia haver o rompimento de *rapport* na sessão. As partes poderiam ver M6 como arrogante, dado que na fala "***não solucionaremos nenhuma questão jurídica...*** *somente as advogadas das partes*", parece implícita a ideia de que "não faremos porque possuem advogados e essa é a função deles".

Excerto 8

M1 - peço que no momento de fala de cada que vocês não se interrompam*... caso haja necessidade de fazer alguma pontuação em relação à fala do outro há o papel e a caneta na mesa vocês podem utilizar... tendo em vista que vocês terão o momento oportuno pra fala...*

Como dito anteriormente, na declaração de abertura são feitos os combinados com as partes e advogados sobre o procedimento da mediação. Nesse trecho, cabe evidenciar a preocupação com o respeito ao turno um do outro "***peço que no momento de fala de cada que vocês não se interrompam***", tendo em vista que a interrupção numa tentativa de heterocorreção ou argumentação poderia gerar um conflito interacional. Contudo, esse é um ato que se tenta evitar a todo momento na mediação, um pouco mais adiante poderemos observar como os facilitadores agem quando ocorre o assalto ao turno.

Vale observar que, nesse contexto, normalmente a heterocorreção ocorre, conforme exposto em Marcuschi (1986, p. 28), "a correção pelo outro e iniciada pelo outro: o falante comete a falha e quem a corrige é o parceiro", ou seja, seu interlocutor; no entanto, nem sempre essa correção é aceita de forma positiva.

Por estes motivos, é comum que nesse tipo de audiência fique à disposição dos mediandos papel e canetas sobre a mesa, assim podem anotar as informações que julgam relevantes, sem interromper a outra parte; sobretudo, é muito comum que essa regra seja quebrada, especialmente, quando os ânimos estão exaltados.

Cabe salientar que essa prévia informação contribui para a retomada de turno quando o mediador precisa intervir na discussão e reforçar o combinado feito, anteriormente, na declaração de abertura, pois a mediação só inicia, de fato, quando as partes aceitam participar do procedimento nos termos expostos na declaração de abertura.

Excerto 9

M1 - peço pra que vocês tenham foco no futuro *visualizem a questão que vocês nos trarão nesta tarde daqui pra frente...* ***pois o que ocorreu entre vocês antes do nosso encontro ninguém tem a capacidade de modificar...*** *mas vocês entendendo que é necessário mudar...* ***às vezes ceder parcela*** *daquilo que vocês entendem como direito de vocês podem chegar a um consenso resolvendo a questão* ***sem haver a necessidade da intervenção de um juiz*** *nessa questão...*

Diferentemente do que ocorreu no excerto anterior, M1 aborda o enfoque prospectivo por meio da argumentação e de uma forma mais sútil, não desvaloriza o ocorrido anteriormente, porém, relembra as partes de que só podem mudar o presente e futuro. Combinado a isso, M1 recorre ao argumento do sacrifício "***às vezes ceder parcela*** *daquilo que vocês entendem como direito*" e "*chegar a um consenso resolvendo a questão* ***sem haver a necessidade da intervenção de um juiz***"; que com base na Nova Retórica de Perelman e Olbrechts-Tyteca, Fiorin (2017) salienta que "o sacrifício serve para provar as qualidades morais de uma pessoa ou de um ato", isto é, o ato de ceder é um ato de sacrifício e um ato honrado.

Dessa forma, temos também, o trabalho de face de Goffman (1974) em evidência, pois alguém que cede é alguém bem-visto socialmente, além da recompensa do sacrifício por não ter a intervenção do juiz para decidir os rumos de sua própria vida, levando ao empoderamento das partes.

Excerto 10

M7 - *então tá... é:h a nossa sessão aqui o nosso papel como mediador éh tem o intuito principal de retomar o diálogo entre as partes...* ***o acordo não é tão importante mas se a gente conseguir chegar num acordo melhor ainda****... e::h a gente não vai impor nenhuma solução...* ***o ideal é*** *que vocês cheguem num acordo entre vocês mesmos... é:h* ***a gente não tira nenhuma dúvida jurídica*** *então caso vocês tenham alguma dúvida... éh...* ***se direcionem*** *aos advogados presentes...*
M7 - *a gente vai chegar a gente pode chegar nessa sessão a um acordo... eh mas* ***não é necessário/ não é obrigatório*** *a aceitação de um acordo*

Neste caso, temos um exemplo de contradição na fala de M7, na fala "***o acordo não é tão importante mas se a gente conseguir chegar num acordo melhor ainda***" entre as formas "não é tão importante... mas se (tiver) melhor ainda", ou seja, fica implícito na fala que o acordo é importante sim. Todavia, na ideia principal da mediação, o acordo não é obrigatório, entretanto é importante. Podemos entender com uma fala equivocada de M7, mas também, como uma explicitação de seu desejo pelo acordo ao revelar na estrutura "melhor ainda".

Em outro momento, M7 afirma "*a gente vai chegar a gente pode chegar nessa sessão a um acordo... eh mas* ***não é necessário/ não é obrigatório*** *a aceitação de um*

acordo", o que marca a ocorrência de uma autocorreção, tendo em vista que retoma a ideia de não obrigatoriedade de um acordo, porém, não quer dizer que não há relevância nele, especialmente, a repetição da palavra "acordo" ocorre com frequência. Isso chama a atenção do interlocutor para tal possibilidade de realização de um acordo, pode marcar uma forma de argumentação implícita.

Ao dizer "***o ideal é*** *que vocês cheguem num acordo entre vocês mesmos*", segue na mesma direção de importância do acordo, com a informação de autonomia das partes para a sua realização. Além disso, cabe ressaltar, nesse trecho, não temos a utilização das estratégias de polidez e atenuação, após as duas falas citadas, M7 segue dizendo que "***a gente não tira nenhuma dúvida jurídica***" e "***se direcionem*** *aos advogados*", essa ausência fica marcada e explícita pelo uso dos verbos no imperativo, o que caracteriza muitas vezes, na Língua Portuguesa, formas rudes de expressão.

Excerto 11

M7 *- eh a gente tem aqui o intuito básico de:: é::h... unir os interesses... alinhar os interesses das partes pra gente chegar a um acordo que seja bom pra todo mundo... ah o* ***nosso processo ele é totalmente informal*** *então ele* ***não tem o peso de uma... audiência*** *a:h... então as partes então juntas vão construir algo que seja bom pra todo mundo como já mencionei*

Neste fragmento, vale ressaltar a informação dada por M7 "***nosso processo ele é totalmente informal*** *então ele* ***não tem o peso de uma... audiência***", referindo-se à mediação e ao princípio da informalidade que é norteado pela não produção de provas, porém não deixa de ser uma audiência. A relação feita por M7 deixa subentendido que não há um juiz para resolver ou impor uma solução, na tentativa de deixar as partes à vontade no contexto.

De acordo com Marcuschi (2015), a repetição também é uma estratégia de argumentação, assim, assinalamos o emprego repetido da ideia na fala de M7, no excerto 11: "*unir os interesses... alinhar os interesses das partes pra gente chegar a um acordo que seja bom pra todo mundo*" e "*então as partes então juntas vão construir algo que seja bom pra todo mundo como já mencionei*", que recorre ao argumento pragmático por meio da paráfrase de ideia ocorrida entre as duas afirmações de M7, ou também chamado argumento por consequência, nesse sentido, temos a premissa de que o trabalho em

conjunto é melhor, ou de que a união trará benefícios para todos, o que seria uma consequência positiva após um ato solicitado pelo(a) mediador(a).

Excerto 12

M2 - *éh aqui nós como mediadoras temos a perspectiva/ a expectativa de tentar uma solução mas se ela não for alcançada que vocês possam ter uma convivência melhor com a retomada do diálogo... esperamos também que vocês respeitem a outra parte e* ***que não não sejam indelicados e que não façam interrupções****...*

No fragmento "*esperamos também que vocês respeitem a outra parte e* ***que não não sejam indelicados e que não façam interrupções***", M2 apela para a preservação da face de seus interlocutores, visto que, especialmente, em um ambiente jurídico, provavelmente, ninguém quer passar uma imagem ruim. Assim, o apelo de M2 para não interrupções, é reforçado pelo subentendido "quem interrompe é indelicado", bem como pela implicatura conversacional de "quem não deixa o outro falar é mal educado", ou ainda "fala um por vez", pois, além do já explícito sobre a ideia de que fala um por vez de Sacks; Schegloff e Jefferson (1974). Socialmente, também não é bem-visto aquele que não sabe ouvir ou que tumultua a interação.

Declaração de abertura – após a capacitação em Linguística

Excerto 13

M4 - visando então o princípio da neutralidade*... éh nós* ***precisamos esclarecer*** *aqui então... éh se* ***vocês já tiveram alguma interação com uma das mediadoras?...***
M3 – [...] vocês não nos conhecem de:: outros luga::res nada?

Excerto 14

M2 - a gente tem alguns princípios*... que regem éh o nosso esse procedimento... como princípio da imparcialidade e da neutralidade... por isso....* ***eu queria que... vocês confirmassem um perante ao outro... se nos conhecem...*** *de algum outro lugar como*

forma de comprovar que a gente não tem nenhuma:: influência... *e que a gente é imparcial pra esse/ pra essa mediação... o senhor Arthur... o senhor poderia confirmar se nos conhece de algum lugar?*

Excerto 15

M5 **-** *bom... na mediação temos alguns princípios e eu gostaria de destacar para os senhores a imparcialidade e a neutralidade... que é* ***a garantia de realizarmos o nosso trabalho sem favorecer nenhuma das partes... dito isto gostaria de confirmar****... se:: alguém de vocês nos conhece de algum lugar? se já tivemos alguma relação próxima que pode comprometer essa sessão?*

É indicado que os(as) mediadores(as) expliquem o porquê da pergunta sobre interações anteriores, visto que antes da reflexão linguística na área, podemos perceber que não havia uma contextualização dos tópicos a serem tratados na declaração de abertura, especialmente, sobre interações anteriores. Dessa forma, nos excertos 13, 14 e 15, percebemos que a interação ficou mais natural, o que pode modificar até no comportamento das partes, pois, a conversa institucionalizada passa a ficar mais parecida com um diálogo informal, natural, que pode deixar as partes mais à vontade para expor seus sentimentos e interesses, como é o objetivo.

Entretanto, é sabido que na linguagem não há objetividade, neutralidade e imparcialidade, que são princípios norteadores das audiências de mediação e conciliação, conforme Koch (2011, p. 15), "a linguagem passa a ser encarada como forma de ação**, ação sobre o mundo dotada de intencionalidade**, veiculada de ideologia" (grifo da autora).

Nessa mesma perspectiva, cabe salientar as palavras de Fiorin (2017) sobre esses fatos e sobre a importância do compromisso com o uso da linguagem, neste trabalho em específico, o autor se refere às informações dadas por jornais, entretanto, podemos compará-las ao uso da língua na mediação, assim Fiorin (2017, p. 84) ressalta a importância do compromisso com a exatidão e o equilíbrio, "Exatidão significa que o que se narra não pode ser forjado, mas deve ser verificado por qualquer pessoa" e "Equilíbrio quer dizer, de um lado, oferecer o mesmo espaço a pontos de vista diversos; de outro, apresentar sempre o outro lado da história, ou seja, mostrar diferentes interpretações a partir de óticas distintas".

Essas estratégias apontadas em Fiorin (2017), exatidão e equilíbrio, também estão presentes na mediação, especialmente nas técnicas de recontextualização e validação de

sentimentos, em que os(as) mediadores(as) parafraseiam as falas das partes para confirmar a compreensão dos fatos. Estas duas técnicas devem ser trabalhadas por meio da exatidão, já o equilíbrio é muito comum na audição dos fatos, pois estes são narrados pelos mediandos.

Contudo, percebemos que esse tipo de audiência é uma construção mútua entre profissionais e partes envolvidas, assim como em toda interação, porém, está num grau maior de formalidade e com objetivos específicos, especialmente pela aplicação das técnicas da mediação.

Excerto 16

M3 – *bom... a mediação é... isso que eu acabei de falar pra vocês* ***a gente tá aqui como uma facilitadora*** *pra vocês é realmente voltarem a:: pensar sobre... éh as possibilidades de resolução da situação de vocês... né e* ***nós estamos aqui pra tentar mediar é essa esse diálogo*** *né...*

Nessas passagens, diferente do ocorrido no excerto seis, M3, enquanto mediador(a), não se coloca na resolução do conflito, ou seja, preserva sua face, uma vez que se coloca apenas como mediador(a), facilitador do diálogo e deixa em evidência o papel das partes, já que a mediação ocorre pela autocomposição.

Deve-se evitar expressões como: **Nós vamos chegar a**... Sugerimos o uso: **Nós (mediadores(as)) estamos aqui para tentar facilitar a comunicação**, destacar o papel de facilitador do diálogo. Além disso, o uso da perífrase verba "tentar facilitar" também é um instrumento de preservação de face, por meio da atenuação para amenizar o caráter impositivo da asserção, pois fica explícita a possibilidade de ocorrer ou não a retomada do diálogo.

Excerto 17

M9 - *é:h como:: a Juliana (M2) já disse não é obrigado a/ vocês não são obrigados a realizar o acordo... é:h... e caso... mas caso haja o acordo ele será homologado pelo juiz... éh com o valor de título executivo... isso É... isso é um compromisso assumido por vocês... é::h... vale lembrar que o maior ganho da sessão... é a retomada do diálogo... e::h a satisfação de vocês... sem precisar da imposição de um juiz...*

M2 - a homologação que a Sara (M9) disse*... ela* ***significa o quê****... que o juiz ele vai VAlidar o acordo de vocês... caso tenha sido feito tá... então ele vai validar... se tiver tudo certo... vai prosseguir e* ***o acordo ele vai ser cumprido****... ca::so esse acordo não seja cumprido por uma das partes... vocês podem entrar... nova::mente na justiça pra que esse acordo seja cumprido... tá então fiquem tranquilos quanto a isso*

M5 - *como eu disse não há obrigatoriedade de realizar acordo... caso haja acordo... ele será homologado pelo juiz com valor de título executivo... isto* ***é um compromisso assumido pelos senhores que deverá ser cumprido conforme a lei...*** *assim encerra-se a sessão... vale lembrar que* ***o maior ganho de um acordo realizado na sessão... de mediação... é a escolha de satisfação das partes sem precisar da imposição de um juiz...***

A complementação da fala de M9 realizada por M2 indica mais uma contribuição da relação interdisciplinar entre Linguística e Direito após a segunda etapa do projeto de ensino que visou à inserção da linguística no contexto das audiências de mediação e conciliação, conseguimos notar avanços.

Além de tratar das formas de dizer, outro tema relevante foi a simplificação da linguagem que, segundo Pinto (2008, p. 1), "reconhecer a necessidade de simplificação da linguagem jurídica é o primeiro passo para a real democratização e pluralização da Justiça"; pois, segundo a autora, "ninguém valoriza o que não entende".

Nesse sentido, podemos notar a preocupação de M2 e M5 (bloco da mesma temática, inserido no excerto 17) ao explicarem o significado de "homologado pelo juiz", para que as partes ficassem cientes da seriedade da sessão e, consequentemente, de um possível acordo, bem como, garantir o entendimento mesmo que o juiz não estava presente, pois ele validaria o acordo, o que garante o direito e dever de cumprimento do acordo, conforme a lei, na fala de M5.

Ainda com relação à fala de M5, cabe destacar a argumentação no que se refere à realização de um acordo, novamente por meio do argumento pragmático, que ocorre pelo empoderamento das partes, frisando a ausência de imposição pelo juiz. Dito de outro modo, o poder está nas mãos dos mediandos e se estes se unirem para tomar uma decisão, por consequência, ela será a melhor para todos sem a interferência do juiz.

Quanto a não obrigatoriedade de realização de acordo, cabe enfatizar a repetição sobre a ideia na fala de M9 e M5, entretanto, podemos notar nas expressões que usam a ideia como forma de atenuação, tendo em vista que vem seguida sempre de "*mas caso haja*

o acordo...", ou ainda, "*...caso haja acordo...*", dessa forma, frisam também a possibilidade de chegarem a um acordo.

Excerto 18

M3 - *éh então só gostaria de enfatizar realmente que isso aqui é um diálogo e que* ***nós temos que ter um foco prospectivo ou seja a gente... infelizmente não podemos esquecer o que foi... passado né mas nós podemos éh trazer mudanças para melhorar o futuro...*** *né então esse é o nosso foco aqui hoje...*
M5 - *pedimos que respeitem uns aos outros... visto que esse é um ambiente que preza pela boa relação...* ***e mesmo que possa parecer difícil*** *tentamos sempre focar no futuro... pensamos que não há mais como voltar no que passou... então* ***o futuro é algo que está ao nosso alcance de mudar...***

Como salientamos anteriormente, o momento de trazer a ideia de foco para o futuro também era uma técnica utilizada de forma mecânica, sem criar um envolvimento afetivo com os mediandos, em alguns momentos pareciam até desvalorizar os fatos ocorridos.

Em relação à visão de futuro, temos presente um discurso popular e familiar às partes, sobretudo, é preciso reconhecimento da situação passada para manter o *rapport*, além de utilizar estratégias de polidez e/ou atenuação, assim, "*Como sabemos não é possível mudar o passado, porém, há oportunidade de direcionar nossas atitudes para o futuro*", o que se parece muito com a versão usada por M3 e M5.

Nesse excerto, temos a demonstração de que o *e-book*, de fato, contribuiu para facilitar a organização do diálogo e manutenção de uma interação harmônica; todavia, são adaptadas aos estilos individuais de cada falante.

Além dessa ideia, M3 ainda combinou a estrutura "ou seja" ao advérbio "infelizmente" que marca não apenas uma explicação, mas sua sensibilização com relação ao contexto vivido pelas partes sem desconsiderar o passado, e também, pode ser compreendido como um marcador de rejeição, que segundo Rosa (1992)

> Os marcadores de rejeição, ou *disclaimers*, são pequenos prefácios que costumam preceder possíveis atos ameaçadores da face (*face-threatening acts* ou FTAs), como críticas, proibições, ordens ou qualquer tipo de enunciado considerado pelo falante como potencialmente ameaçador à face do interlocutor e à sua própria face. Esses marcadores procuram

> afastar, por antecipação, a indisposição do ouvinte com respeito ao enunciado subsequente.

Nessa perspectiva, o advérbio “infelizmente” pode ter sido usado na tentativa validar os sentimentos das partes, antes de inserir a ideia de visão de futuro, tendo em vista que elas estão nesse contexto por causa dos fatos ocorridos no passado. Assim, evita gerar indisposição com o interlocutor.

Excerto 19

M8 - *Nice eu gostaria que você nos dissesse por favor* ***por qual motivo você está aqui hoje o que fez com que você ingressasse com uma ação***

Vale ressaltar uma mudança na articulação da fala de M8: “Fulano, por favor, explique por qual motivo está aqui hoje?”, diferente de falas anteriores como “o que aconteceu?”, essa intervenção ou mudança de perspectiva contribui para o enfoque prospectivo que se espera dos mediandos.

Uma vez que perguntamos “por qual motivo está...” tiramos um pouco o foco dos fatos ocorrido, implicitamente, sem negar o passado. Porém, pode levar o interlocutor a focar nos seus interesses atuais, ao invés de focar nos fatos ocorridos que o levou ao conflito, o que poderia ocorrer com mais facilidade se perguntarmos “o que aconteceu”.

As técnicas da mediação: sessão conjunta – antes da capacitação em Linguística

As sessões conjuntas, normalmente, ocorrem logo após a declaração de abertura e a mediação só é iniciada por sessão individual em casos de conflito extremo, ou se ocorrer algum tipo de constrangimento inicial por uma das partes. Caso não seja necessário, os(as) mediadores(as) permanecem com as duas partes e seus respectivos advogados, quando houver, após realizarem a declaração de abertura.

Na sessão conjunta, técnicas como a do afago e recontextualização precisam ser aplicadas com muita atenção e cuidado para nenhuma das partes se sentirem privilegiadas ou desfavorecidas. As técnicas de inversão de papéis e teste de realidade são realizadas apenas nas sessões individuais, exatamente para que nenhuma das partes se sinta

desconfortável pelo teor das perguntas ou da exposição que podem ocorrer durante a aplicação das técnicas.

Excerto 20

PA - *a gente foi:: começar a construção eu com os meus empregados... e:h durante a gente viu que tinha um problema no solo e com isso demandava mais tempo...* ***e eu com minha boa fé... é::h não cobrei nada da Joana pra fazer esses reparos no solo...*** *só que com isso ia demorar mais um mês... e ela não entendeu isso...* ***ela não entende de construção civil...*** *ela:: começou a falar mal do meu serviço...* ***falar ma::l dizer que sou lerdo por não/ éh me ajuda advogada isso daí é até um crime não é?***
AdvA – com certeza... *ela difamou seu serviço além disso ela agrediu meu cliente...* ***isso é um crime*** *além do mais meu cliente* ***tava de boa fé... eh até se esforçou*** *sem cobrar da da cliente dele o serviço extra que ele prestou... e por isso ele foi agredido*
M1 – [...] doutora Andréa eu entendo que é... extremamente imprescindível a participação da doutora mas *nesse relato inicial* ***sempre nos é importante ouvirmos as partes*** *depois haverá um momento oportuno para que a doutora faça as pontuações que achar necessária* ***então vou pedir pra que o Lucas continue o relato***
AdVA – *com certeza ((em tom baixo))*

No excerto 20, vale ressaltar o assalto ao turno realizado por M1 à fala advogada da parte autora, ainda que M1 utilizou de um afago "***extremamente imprescindível a participação da doutora***" combinado ao marcador de oposição "mas"; a fala de M1 causou um efeito de recusa à fala da advogada. Entretanto, foi uma fala realizada a pedido do seu cliente ao dizer "***falar ma::l dizer que sou lerdo por não/ éh me ajuda advogada isso daí é até um crime não é?***", isto é, nesse contexto ela não poderia deixar de dar a assistência solicitado, porém, levou uma advertência da mediadora. Esse seria mais um caso de possibilidade de quebra de *rapport* ou até mesmo a advogada poderia iniciar uma série de atos que dificultariam a negociação.

Com essa atitude o(a) mediador(a) arranha a face da advogada, ou seja, colocou em risco a imagem da advogada, bem como, colocou sua própria imagem em risco. Pois, a fala da advogada havia sido solicitada pelo seu cliente, que estava tentando uma argumentação pelo princípio da boa-fé e, provavelmente, gostaria de um reforço por meio de um argumento de autoridade que evidencia sua narração dos fatos, de acordo com Santos

(2001, p. 45), “Boa-fé – Intenção pura; condição de quem pratica um erro, julgando-o lícito”, que está relacionada à conduta social e comportamento ético.

Excerto 21

PR - *éh que mesmo com essa desculpa... ele e os auxiliares dele começam o serviço às nove da manhã...* ***EU*** *começo trabalhar às sete... por que que tem que começar às nove? se tá atraso tem que começar antes...*
PA – [...] *você não tá no sol lá*
M1 – é::h Lucas a gente pactuou no início que cada um de vocês teriam seu momento de fala... *se tem algo que você acredita que mereça algum esclarecimento faça uso do papel e da caneta... depois lhe darei oportunidade de fala... mas nesse momento a fala é da Joana... tudo bem?*
PA – *tudo bem desculpa*

Ao observar esse trecho, podemos notar uma tentativa de assalto ao turno, realizada pela parte autora enquanto a parte requerida falava e, também, a intervenção do(a) mediador(a) para garantir o direito de fala à parte requerida, por meio da retomada de turno M1 diz “***é::h Lucas a gente pactuou no início que cada um de vocês teriam seu momento de fala...***”, retomando os combinados da declaração de abertura, iniciando a fala pelo marcador “é::h” com alongamento de vogal, que sinaliza o planejamento verbal, visto que é simultâneo ao momento de fala.

Vale lembrar que o assalto ao turno, segundo Marcuschi (1986), não é uma forma pacífica de alternância de interlocutores, pois a fala de PR foi interrompida por PA. Nesse contexto, então, não houve nenhum sinal de que PR teria terminado seu relato, como podemos observar pela fala do(a) mediador(a) que relembra o combinado na declaração de abertura. Por essa razão, a interferência do(a) mediador(a) é relevante para o momento, a fim de evitar que o conflito aumentesse entre as partes.

Excerto 22

M7 – *eu vou passar a palavra para a senhora Lúcia...* ***a senhora poderia falar... o que que aconteceu?***

Na ocorrência do excerto 22, podemos destacar o uso da estrutura "o que aconteceu" antes da intervenção linguística sobre o direcionamento dessa pergunta, pois ela leva o interlocutor a focar em fatos já ocorridos, relembrando o momento do conflito, ao invés de seguir com o foco prospectivo, como salientado anteriormente.

As técnicas da mediação: sessão conjunta – após a capacitação em Linguística

Excerto 23

M2 - obrigada por esperar *doutora Júlia... éh bom...* ***foi muito produtivo*** *é::h* ***todas as sessões que nós tivemos hoje****... é::h* ***pela vontade de vocês que eu parabenizo*** *desde já... eu creio que:: éh pode ser possível né... chegarmos a um... a um denominador comum*

Excerto 24

PA - *ah eu posso falar... eu queria pedir desculpas pra Júlia... porque eu omiti pra ela que o carro tava financiado ainda... e por conta da nossa amizade é isso queria pedir desculpa dizer que eu errei... mas que eu tô aberto pra gente:: negociar*
PR – *é::h... eu tô eu tava muito chateada porque nós somos amigos né de longa data ( ) perrengue aí... mas eu fiquei muito chateada com isso... que eu confiava muito em você mas espero que a gente ( ) um rumo pra nós dois*
M2 - parabéns pela atitude de vocês fico muito feliz por isso

Excerto 25

M9 – *é::h* ***parabenizo vocês dois****... por terem é:h vocês dois...* ***por terem agido... de acordo com o que nós pedimos não terem interrompido um ao outro****... e:h pelo acordo firmado*

Conforme Barbosa (1996), mesmo que tenhamos o interesse em sermos admirados por nossos interlocutores, tendemos a evitar ou recusar elogios, especialmente, pela questão da modéstia nos moldes sociais.

Assim, nos excertos 24 e 25, notamos que uma possibilidade para aplicação da técnica do afago, sem constranger as partes, seria o reforço positivo às suas atitudes,

também postulado em Brasil (2016). No entanto, a relação entre à técnica e as formas de atenuação, como podemos notar na fala de M2 e M9 nesses excertos, trata-se de um elogio implícito por meio da produtividade das sessões seguido de cumprimentos realizados pelo(a) mediador(a).

As técnicas da mediação: sessão individual - antes da capacitação em Linguística

As sessões individuais, comumente, ocorrem nas audiências de mediação, entretanto, não é uma obrigatoriedade. Pois, ela é utilizada quando os mediadores sentem uma tensão grande entre as partes ou querem explorar informações mais específicas e percebem algum desconforte para falarem na sessão conjunta.

Vale ressaltar, que as sessões individuais possuem um tempo limite de dez minutos a 15 minutos, no máximo; elas não podem ser extensas para não causar desconforte na parte que fica esperando. Além disso, as informações coletadas neste momento da audiência só podem ser compartilhadas com a outra pessoa envolvida no conflito, caso ela autorize. Técnicas como: inversão de papéis e teste de realidade só podem ser aplicadas durante as sessões individuais.

Excerto 26

M1 – *certo... eu vou aproveitar esse momento Joana e* ***vou aplicar com você uma técnica da mediação... que é chamada inversão de papéis... do mesmo modo nós iremos aplicar com o Lucas...*** *é tendo em vista que vocês tem uma relação de contratação... no caso de/ referente a construção da sua loja... éh e você nos relatou que houve toda uma situação que vocês se exaltaram e isso foi querendo ou não na presença de pessoas estranhas...* ***eu gostaria que nesse momento você se colocasse no lugar do Lucas*** *e tentasse falar pra mim* ***como que você se sentiria em/ sendo ele****... eh está tendo outras pessoas presenciando toda todo essa/ esse atrito entre vocês?*

PR – *como me sentiria?*

M1 – colocando-se no lugar dele*... pensando que foi era ele que estava fazendo aquelas acusações e você que estava recebendo... como que você se sentiria?*

PR – *me sentiria envergonhada eu acho... bem envergonhada... talvez indignada com raiva...*

A técnica aplicada neste momento da interação, como explícito no trecho, é a técnica de inversão de papéis, que tem como objetivo fazer uma parte visualizar a situação na perspectiva do outro. Nesse procedimento, o(a) mediador(a) precisa informar que a técnica será aplicada e mostrar a isonomia entre as partes ao avisar que também o fará com a outra parte.

Assim, M1 atendeu aos critérios citados, como podemos notar em "***vou aplicar com você uma técnica da mediação... que é chamada inversão de papéis... do mesmo modo nós iremos aplicar com o Lucas...***", entretanto, o fez de uma forma um pouco distinta do que é previsto nas instruções dos manuais de mediação, qual seja: separar as pessoas do problema, tentando distanciar as imagens uma da outra.

Ao dizer "***eu gostaria que nesse momento você se colocasse no lugar do Lucas***", M1 não distancia a figura de Lucas, ainda que sua tentativa tenha tido bom resultado, pois a resposta foi de reflexão da outra parte, poderia apenas não ter dito efeito nenhum, tendo em vista que em um conflito, dificilmente as pessoas se colocam no lugar do outro, especialmente, daquele com quem está brigando.

Nessa técnica, poderiam ser utilizados como ferramentas, os argumentos por *Exemplo e Ilustração* de situações análogas às do conflito em discussão, pois, segundo Fiorin (2017, p. 185), são "modos de organização da realidade". Nessa perspectiva, o autor salienta que "são argumentos indutivos ou analógicos, ou seja, aqueles em que se generaliza a partir de um caso particular ou aqueles em que se transpõe para outro domínio o que é aceito num campo particular". Dessa forma, esse recurso poderia ser uma maneira de alcançar aos objetivos da inversão de papéis.

Excerto 27

M1 *– compreendo que você está no relatando* ***vou aproveitar esse momento Lucas e vou aplicar com você uma técnica da mediação chamada inversão de papéis... essa técnica ela foi aplicada com a Joana...*** *pra gente manter a igualdade entre vocês então também vou aplicar contigo... éh* ***eu quero que nesse momento você se coloque no lugar da Joana...*** *na qualidade de... contratante... ela criou uma expectativa com relação ao serviço que você ia fazer... bem como com relação ao prazo que você di/ trouxe que ia cumprir...* ***no entanto pense que você é a Joana...*** *que vocês fez um compromisso com relação àquela obra e que de repente você... foi surpreendido pelo fato de não estar concluído... como que você se sentiria se você fosse a Joana e tivesse contando com o término da obra?*

***PA** – eu iria atrás do pedreiro da mesma forma porém tentar solucionar de forma mais harmônica... TENtar entender o que aconteceu pra essa demora da obra... não começa:: a difamar o pedreiro*

Como salientado anteriormente, nessa segunda tentativa de inversão de papéis, M1 não obteve êxito como no fragmento anterior, pois a parte autora não se colocou no papel de contratante, colocou-se apenas no lugar da outra pessoa que a ofendeu, ou seja, visualizou apenas a atitude negativa da outra parte.

Nessa técnica, também, poderiam ser utilizados os marcadores ou procedimentos de distanciamento, possivelmente, por meio da impessoalidade ou indeterminação dos sujeitos, o(a) mediador(a) poderia obter êxito em sua tentativa, pois em consonância com Rosa (1992, p. 41), essas estratégias "forjam o afastamento do locutor enunciador da situação de comunicação", e poderia causar o mesmo efeito na narração de inversão de papéis.

Além disso, vale ressaltar que ao dizer "***essa técnica ela foi aplicada com a Joana...***" o(a) mediador(a) está evidenciando os princípios da neutralidade e imparcialidade da sessão, tendo em vista que as técnicas inversão de papéis e teste de realidade precisam, sempre que utilizadas, serem aplicadas com ambas as partes.

Excerto 28

***M7** – nesse momento agora ela se encontra na UTI?*
***PR** – isso... só que nós olhamos os exames dela mais recentes... ela não corre risco de morte... pelo contrário... apesar de estar sendo le::nto o o avanço no tratamento... ela está tendo resultados*
***M7** – **perfeito**... éh a visita na UTI funciona no regime que o senhor Pedro colocou... quinze minutos de visita a cada duas horas?*
***PR** – isso... é a regra de norma interna no hospital*

A palavra "perfeito", dentre algumas de suas funções, pode ser compreendida, nesse excerto, como um marcador discursivo de planejamento verbal que inicia um turno, assim como "bom; então", entre outros, como uma estratégia de polidez.

Por outro lado, esse elemento tem uma particularidade de interpretação, uma vez que também pode causar uma impressão negativa para uma das partes, podendo ser entendido como juízo de valor sobre a fala da parte requerida, e não como realização de

uma das funções citadas anteriormente. Segundo Marcuschi (1986, p. 73) são "produzidos pelo ouvinte durante o turno do parceiro, e não tem uma função sintática apenas" - chamados marcadores de assentimento ou discordância.

Os elementos desse tipo podem ser igualmente considerados sinais de escuta, porém, entendidos como concordância e emissão de valor. Tendo em vista que o(a) mediador(a) precisa ser neutro e imparcial, essa seria uma estrutura a ser evitada. Sugerimos, então, o uso de "entendo, compreendo, estou escutando" para tais funções.

Cabe ressaltar que este caso ocorre concomitantemente à internação da esposa da PA (parte autora), por isso os verbos estão conjugados no presente.

Excerto 29

M2 – [ ] tem alguma:: solução que o senhor tenha pensado já pra resolver o problema ou a questão?

PA – *ah eu acho que eles deviam né como é uma coisa assim muito delicada... eles deviam deixar eu dormir lá com ela quando ela não tivesse muito bem... eu acho que eu dormindo lá até ajude no tratamento dela... pra ela se sentir melhor e assim a doença também vai melhor né...*

Neste fragmento, podemos notar que a técnica utilizada é a de geração de opções (BRASIL, 2016), todavia, ela não foi aplicada de forma adequada, pois essa técnica é marcada pelo uso de questões abertas e M2 realizou uma pergunta fechada, porém a parte autora a respondeu como se fosse uma questão aberta.

Nesse caso, cabe ressaltar a relação dessa técnica com o Princípio da Cooperação, de Grice (1975), no fragmento 20, PA entende a implicatura conversacional "diga-me como gostaria que fosse resolvido o problema", e responde o que se espera, tornando-se cooperativo para a interação.

As técnicas da mediação: sessão individual – Após a capacitação em Linguística

Excerto 30

PR – *[...] sim... duzentos reais então... e eu vou levá-la as sessões de fisioterapia e se precisar dou todo o apoio psicológico conversa sendo empática a situação dela realmente assim é meu limite porque meu pai tá desempregado minha mãe arca com a casa então... não tem como mesmo... e mais do que isso assim meus pais são professores sabe então...* ***eles me ensinaram todo toda a minha vida a prestar auxílio a ajudar respeitar o próximo*** *então essa situação também me abala psicologicamente então eu quero resolver ela logo*
M3- *éh* ***que bom Sônia que você pensa dessa forma...*** *né* ***é um ganho pra todos*** *realmente é:h* ***fico feliz de saber essa dis/ disponibilidade que você tem*** *é então vamos ver se se eu tô certa... seria então duzentos reais com relação a uma ajuda de custo*

O afago foi aplicado, nesse excerto, reforçando positivamente a atitude do(a) mediando(a), além do reforço à ideia de que todos ganham quando colaboram. Desse modo, o(a) mediador(a) faz o elogio à parte sem deixá-la constrangida e ainda reforça o *rapport*.

Além disso, temos novamente a utilização do argumento pragmático pelo(a) facilitador(a), em que "o ganho para todos" é um ponto positivo e benéfico para todos, visto que na fala "*éh* ***que bom Sônia que você pensa dessa forma...*** *né* ***é um ganho pra todos***" combinado à fala de PR, que estava disposta a se sacrificar para tentar um acordo, fica implícito a ideia de que o resultado final seria compensatório.

Excerto 31

M3 – *é::h então... o Geovana... éh no seu ponto de vista* ***o que que a gente poderia fazer*** *pra resolver essa situação...* ***quais seriam os seus interesses****?*
PA - *meus interesses... éh principalmente...* ***voltar o movimento do meus braços*** *que eu não tenho... mais...* ***e eu consegui::r ajudar financeiramente a minha... família*** *porque:: até então eu não tô com condição mais de ajudar a minha mãe em casa... mesmo com meu salário de empregada doméstica entrando sim faz diferença... e:h principalmente... porque eu entrei em uma depressão profunda após esse acidente por conta das cicatrizes... por conta dessa invalidez... e por conta de de não me senti:r é:h não consigo mais realizar*

nenhum tipo de atividade sozinha... me tornei completamente dependente... então esse tipo de tratamento essa fisioterapia que eu faço pra voltar meu movimento... infelizmente é:h os hospitais públicos não oferecem... não oferecem... porque o particular o hospital particular que eu procuro... mesmo assim ainda é é um ano de tratamento pra que eu possa voltar os movimentos dos braços... não é uma coisa certa... mas eu preciso o quanto antes... volta::r a minhas atividades do dia a dia...

No fragmento 31, para a técnica de geração de opções, M3 elabora questões abertas, às quais seu interlocutor responde de maneira detalhada, entretanto, no que se refere às máximas de Grice (1975), PA viola a máxima de quantidade, mas se torna relevante para o propósito da mediação, porque quanto mais informações para serem exploradas, melhor. Essas questões abertas são as mais indicadas para essa técnica, como exposto em Brasil (2016), pois levam as partes a falarem mais e sugerirem soluções por si mesmas.

Excerto 32

M3 – *entendi... é:h senhora Geovana...* ***éh vamos tentar fazer uma técnica... da inversão de papéis é se coloq/ é por exemplo... a senhora Sônia ela está tentando ajudá-la fazendo o possível pra... ajudar né... é::h se a/ no caso dela... que é uma estuda::nte... né vive de bo::lsa né... éh auxílios financeiros DA família...*** *é:h gostaria que a senhora éh Geovana...* ***éh se colocasse no lugar... dela de estudante****... e assim como que a senhora poderia... né resolver essa situação tendo em vista que:: os é são muito muitos gastos né e::h ela recebe auxílio... da família... como que a senhora... poderia ver essa visão?*
PA - *eu entendo que ela:: também não tem uma situação financeira das melhores... mas infelizmente eu tô numa situação muito pior que a dela... então... assim me colocando no lugar dela... eu... faria de tudo pra:: conseguir... esse dinheiro por meio de empréstimos... por meio de auxílio... é::h dos pais dos família::res venda de bens*

Novamente, temos um exemplo de aplicação da inversão de papéis. M3 tenta separar a pessoa da situação; todavia, ainda pede para que uma parte se coloque no lugar da outra, mas também ressalta várias vezes o papel de estudante que não possui condições financeiras para contribuir de forma significativa. O resultado foi positivo, pois PA diz entender a situação da outra parte, entretanto, apela para um maior esforço, uma vez que entender que sua situação é pior entre as duas.

Vale ressaltar uma marca de aparente parcialidade e emissão de juízo na fala de M3 "***a senhora Sônia ela está tentando ajudá-la fazendo o possível***" que poderia ter gerado tal comportamento da parte autora, pois o(a) mediador(a) não poderia ter certeza se a outra parte estava realmente ajudando ao máximo, deixando evidente o caráter argumentativo da linguagem.

Excerto 33

M2 – *é:h considerando isso eu vou fazer um vou aplicar uma outra técnica tá chama teste/ é:h inversão de papéis... eu gostaria que nesse momento de certa forma éh* ***a gente tentasse ver*** *como seria o problema* ***SE*** *na verdade* ***o gol fosse da senhora*** *e a senhora tivesse passado com financiamento... como a senhora se sentiria? como a senhora agiria se precisasse do dinheiro pra comprar... é::h coisas pro traba::lho e depois tivesse os cheques sustados?*
PR – *é:h eu me sentiria desamparada*

Nesse fragmento, M2 não cita o nome de ninguém, refere-se apenas ao caso, e mostra-se bem-sucedido, como podemos observar na fala da parte requerida "*é:h eu me sentiria desamparada*", ou seja, ela assumi um sentimento que pode ter causado na outra parte e contribuído para gerar o conflito, criando possibilidades de novos posicionamentos e reconciliações, depois da aplicação da inversão de papéis.

Excerto 34

M2 - *ah sim... dona Júlia a gente tem uma técnica aqui na:: nas sessões de mediação... que chama é:h teste de realidade... essa... ferramenta essa técnica é* ***utilizada para gente ver*** *como que tá acontecendo* ***como a gente pode tentar resolver essa questão***

M2 – *a::h entendi... senhor Arthur como:: é::h existe uma técnica chamada técnica de teste de realidade tá... nós aplicamos com a dona Júlia também... essa técnica* ***é pra gente tentar... ver o que pode ser utilizado pra resolver a questão de vocês na prática tá***

Segundo Brasil (2016), o teste de realidade é uma técnica que tenta fazer com que as partes vejam o "mundo real". É o momento para analisarem se possuem possibilidades

de cumprir o acordo que pretendem formalizar, entretanto, precisa de certo cuidado para ser aplicada, porque os mediandos podem se sentir desconfortáveis dependendo de como a técnica é aplicada.

Assim, propõe-se que os mediandos se insiram nessa técnica, que joguem a falta de entendimento para si, ou seja, aplica-se o teste para que todos vejam a realidade e não apenas as partes, como em "***utilizada para gente ver*** *como que tá acontecendo* ***como a gente pode tentar resolver essa questão***" e "***é pra gente tentar... ver o que pode ser utilizado pra resolver a questão de vocês na prática tá***"; dessa maneira, dificilmente, alguém se sentirá ofendido, por achar que não se expressou bem ou que suas ideias foram desvalorizadas, diferentemente dos casos de distanciamento, esse é um momento em que a inserção do profissional, na situação, pode ter resultados positivos.

Excerto 35

M2 - *sim entendo... e:h* ***por exemplo se a gente fosse aplicar a proposta da senhora*** *de abater o valor de quatro mil... né que a senhora já pagou pra ele devolver a senhora...* ***como a senhora acha que seria como a senhora se sentiria em relação ao valor do carro que valia mais o gol que valia mais?****... um carro que valia dezoito e a senhora né*
PR – *bom... eu gostaria que caísse... que caísse um pouco o preço*
M2 – *entendi... não* ***mas vamo pensar que o gol é da senhora na verdade o gol era da senhora... com financiamento seu...*** *né e a senhora que precisava vender o gol pra trabalhar... né e a senhora já tinha tudo... é::h pensado em relação a ao que a senhora ia fazer com o dinheiro que ia receber de pagamento...* ***e fosse frustrado tudo isso****... porque deu algum deu um problema na hora de de pagar o financiamento por acho que pelo cheque ter sido sustado?*
PR - eu gostaria de receber o valor correto
M2 – *entendo... então tá considerando essas afirmações essas essas ideias que nós tivermos aqui... a senhora acha que tem alguma forma da gente solucionar esse essa esse dilema essa questão... de uma forma mais... que fique bom pras duas partes?*
PR - *olha se* ***eu tiver certeza que eu não vou perder*** *o carro ter problemas devido a esse esse documento aí...* ***por mim... daria... pra tentar algo***

Temos, neste trecho, a continuação da aplicação da técnica inversão de papéis, em que M2 faz seu interlocutor refletir acerca da própria proposta que estava realizando e qual sua aceitabilidade com relação a ela.

Vale ressaltar que M2 utilizou de um argumento indutivo, no caso, o argumento pelo *Exemplo*, com a intenção de levar PR a pensar na tese de que sua proposta era ou não adequada, combinada à inversão de papéis que faz com que ela abra oportunidade para negociação, tendo em vista que queria apenas uma garantia que não sairia no prejuízo. Como podemos observar em "*olha se* ***eu tiver certeza que eu não vou perder*** *o carro ter problemas devido a esse esse documento aí...* ***por mim... daria... pra tentar algo***", PR explicitou a possibilidade de flexibilizar a oferta.

Excerto 36

M2 - *tá então* ***só para ver se eu entendi bem****... então ficaria aquele pagamento que já tinha proposto dela pagar mil por mês né... então soma as quatro vezes de mil... pra você ir pagando antecipadamente as parcelas então pra não resta/ pra restar somente seis... e além de tudo arcar com metade da transferência*

Na mediação, é sempre necessária a confirmação da proposta, para garantir que as pessoas confirmem o teor do acordo que poderão firmar. Além disso, há a técnica da paráfrase que é utilizada para validar as informações ditas pelas partes, bem como, mostrar atenção e empatia aos mediandos.

No excerto 36, temos um exemplo de estrutura "***só para ver se eu entendi bem***" muito utilizada nos procedimentos citados acima. Essa estrutura toma a responsabilidade da compreensão da comunicação para o profissional que está conduzindo as sessões, com o objetivo de garantir e manter o *rapport* entre mediador e partes, evitar que as partes pensem que o facilitador 'quis dizer' que elas não se expressaram bem, por meio de uma forma atenuada.

4.4 *Feedback*: relação entre a Linguística e a Mediação/Conciliação

Feedback - antes da capacitação em Linguística

Ao final de cada simulação, realizamos o *feedback* da sessão de mediação, uma prática utilizada quando há mediadores em formação como observadores, nos cursos ofertados pelo CNJ, para tentar aprimorar, cada vez mais, as técnicas utilizados pelos profissionais.

Além disso, tivemos questões levantadas acerca das dificuldades de uso da linguagem nas primeiras sessões simuladas de mediação, com o objetivo de acrescentar essas ideias para elaboração de um *e-book* para servir como um dos parâmetros de análise, uma compilação das técnicas da mediação e suas relações com as teorias linguísticas.

Assim, elencamos de forma fiel as falas dos participantes e suas ponderações e sugestões sobre as dificuldades relacionadas ao uso da língua e à aplicação das técnicas nesse contexto. Os excertos a seguir serão identificados por P1, P2, P3, P4... até P21, que foram números dados aleatoriamente aos participantes para preservação de suas identidades.

As afirmações a seguir foram coletadas após a primeira etapa das simulações, isto é, até este momento do projeto, os participantes tiveram apenas a capacitação na perspectiva jurídica e a primeira fase de simulações. Intitularemos os excertos por "Necessidades".

As perguntas ao final das audiências eram sempre: *Qual a maior dificuldade que sentiram? Com relação à linguagem, poderiam pontuar alguma percepção, o que sentiram?* Deste modo, os fragmentos a seguir foram respostas dadas para estas perguntas. Para as necessidades apontadas, comentamos algumas intervenções propostas.

Necessidade (a)

P7: *"Analisar o* ***quis (questões, interesses e sentimentos)*** *porque não vai ser só de uma das partes"*

Neste excerto, a dificuldade apresentada está ligada ao 'quis', ocorrido quando o mediador identifica as questões, interesses e sentimentos que estão explícitos e implícitos na fala das partes. Quando apresentado para ambas as partes precisa ocorrer de uma forma mais geral, sentimentos comuns.

Ainda no que se refere à linguagem, foi assinalada uma lista de sentimentos com base nos estudos da Comunicação Não Violenta, de Rosenberg (2006), a qual direciona o mediador para reflexão de sentimentos que podem causar ideia de que uma parte culpa a

outra pelos seus sentimentos e, também, a apresentação de sentimentos que, segundo Rosenberg (2006) evidenciam apenas o que se está sentindo, sem culpar ninguém, configurando, assim, uma forma de evitar a espiral de conflito, ou seja, evitar gerar mais conflito entre as partes.

Necessidade (b)

P20: *"A dificuldade é se manter parcial... não pender algum lado* ***mas ofender alguma das partes... usar uma linguística inadequada****"*

Necessidade (c)

P18: *"Senti uma dificuldade como dona Joana... dona... senhora... sem parecer muito próxima... uma questão de respeito... Senti dificuldade com os termos* ***para tratamento das partes*** *pra não ser formal demais ou informal"*

As necessidades (b) e (c) estão relacionadas à preocupação em utilizar uma forma adequada de dizer e tratar as pessoas envolvidas, tentar ser gentil com todos sem parecer parcial diante de alguma das partes. Desse modo, trabalhamos com as questões de polidez, face e atenuação, ou seja, a importância e exemplos de modos de dizer.

Necessidade (d)

P18: *"Ter uma linguagem neutra não é fácil"*

Enquanto linguistas, de modo geral, é de comum acordo que a linguagem não é neutra. Nessa perspectiva sociointeracionista, não utilizamos a linguagem como aspecto neutro, já que retornamos aos modos de dizer e a indicação de evitar estruturas muito marcadas. Assim, foram apresentadas estruturas que poderiam evitar uma 'saia justa' no momento da interação. Embora não haja formas neutras, há formas que marcam graus de comprometimento do falante.

Necessidade (e)

P11: *"Minha dificuldade é* ***questão de sugestão*** *né... principalmente pra quem é do direito... principalmente nesse caso que a gente conseguia visualizar sugestões né... e* ***como falar sem sugerir****... você tem uma ideia e como fazer isso de uma forma de pergunta aberta que não seja sugestão"*

Para tal indagação, especialmente na técnica de geração de opções, foi elaborada em uma listagem de perguntas com base em trabalhos relacionados à negociação e psicologia, além da exploração dos pronomes interrogativos que contribuem para ampliar o rol de questionamentos que poderiam ser feitos sem sugerir, e sim, dar espaço para que as partes refletissem e dessem suas próprias alternativas para resolução do conflito.

Necessidade (f)

P11: *"Eu acho uma coisa de dificuldade assim* ***na declaração de abertura tem umas coisas que devem que são obrigatórias serem faladas mas que é difícil****... por exemplo a questão de interação anteriores "vocês nos conhecem de algum lugar?" porque quem sabe o intuito disso... beleza... mas pra eles "por que você tá me perguntando isso?"... então acho isso difícil...* ***a questão de como ser chamados acho importante mas também acho que poderia ser de uma forma mais sutil*** *"como você gostaria de ser chamado?" fica uma coisa estranha né... pensando na linguagem...* ***a::h questão de título executivo e homologação é uma questão importante pra quem não é da área... é saber falar de uma forma... acessível****"*

Para tais questões, foram apresentadas alguns modelos de declaração de aberturas com as devidas justificativas para as perguntas, o que, aparentemente, deixaram as sessões mais naturais e espontâneas, como podemos notar nas análises das simulações.

Necessidade (g)

P16: *"Na questão do afago... acho que é uma questão técnica de como* ***saber usar as palavras corretas...*** *porque eu particularmente tenho muita dificuldade em* ***saber falar de um jeito de um jeito imparcial e de um jeito delicado****"*

Para a técnica do afago também foram apresentadas sugestões com base em estudos que evidenciam nossa dificuldade em receber elogios, mesmo desejando reconhecimento. Para isso, foram elencados alguns exemplos que podem ressaltar positivamente os comportamentos dentro das sessões de mediação, e não uma apreciação direta às partes.

***Feedback* -** após a capacitação em Linguística

Assim como ao final das simulações da primeira etapa de coleta de dados, na qual realizamos questionamentos acerca das dificuldades de usos da linguagem, na segunda etapa também realizamos esses questionamentos, direcionando-os para as contribuições desse novo olhar sobre a mediação/conciliação. Buscamos compreender que tipo de contribuição se efetivou no contexto e as reflexões que não foram tão apreciadas ou aplicáveis.

Dessa maneira, elencamos a seguir, algumas considerações pertinentes sobre a relação entre a Linguística e a mediação/conciliação, sob a perspectiva dos participantes do projeto de ensino de graduação, após o estudo do *e-book* e capacitação oferecida com base na perspectiva linguística.

P18: *"**Adorei a frase** mais ou menos tá "**o que ficou no passado ficou no passado... vamos agora pensar no futuro**... utilizou as frases do manual... achei bacana também... algumas coisas eu lembrei"*

P03: *"Notei que que de fato elas aplicaram o que estava nos quadrinhos... e eu achei que **a sessão ficou... digamos mais harmônica... ficou mais coesa...** ficou mais... não é bem essa palavra mas para que vocês me entendam... **ficou mais bonita... justamente porque ela ficou fácil... parece que é algo simples... tem uma continuidade...** acho que é isso... ela **tem uma relação de continuidade**"*

P14: *"**Claro que ajudou! Ficou muito mais fácil** para discernir as questões e interesses de cada parte, além de conseguir **visualizar melhor onde encaixar cada método**, como por exemplo, o afago e o enfoque prospectivo. Além disso, **tive maior preocupação com a linguagem a ser usada**"*

P15: *"Como mediadora... éh eu vejo mais a expressão corporal mesmo... de ver se a pessoa está atenta ou desatenta"*

P15: *"E as questões do* ***juridiquês*** *que acabam usando bastante... e o que* ***eu tenho tentado não usar e explicar de uma maneira mais fácil*** *para que as pessoas entendam".*

P16: *"Eu achei que a mediadora* ***explicou o procedimento****... na fala de abertura né... achei bem importante"*

P19: *"Na recontextualização* ***usaram as formas do e-book e ficou mais claro*** *que era o momento de recontextualizar do que quando não usa"*

P11: *"****Não parece um procedimento parece que é só uma sequência****"*

P11: *"****Facilitou muito a da recontextualização pra mim que é a mais difícil****... uma coisa que eu achei também e que acontece na prática... que é quando a gente erra... porque às vezes a gente não tá entendo o que a pessoa tá falando ou tá entendo de uma forma distorcida... então* ***o pedido de desculpa e pergunta "deixa eu ver se eu entendi... foi isso?****" "não não foi isso" então a gente fala "ah desculpa... acho que entendi errado"...* ***acho que essa parte também é importante****...* ***porque não fica com a impressão de "você não está prestando atenção no que eu tô falando né"****... ah uma coisa na declaração que eu* ***super senti diferença*** *é aquele negócio da/ "você me conhece de algum lugar?" que* ***era uma coisa super aleatória aí:: do jeito que tá ficou mais natural****"*

P11: *"Na hora de aplicar a técnica também... eu não falava...* ***eu li isso aqui****... que* ***surgiu essa ideia de falar*** *"nós temos uma técnica na mediação... que é o teste de realidade... que nós podemos aplicar" ... mas essa de introduzir a técnica eu nunca tinha usado... então essa introdução é melhor e mais explicativa né"*

P04: *"Foco para o futuro foi legal também"*

P11: *"Nossa essa parte gestual ficou maravilhoso... é muito bom mesmo"*

P11: *"**Uma outra coisa que eu usei foi o afago**... "muito bem"... "parabenizo"... porque **a gente também não sabe como afaga de uma forma moderada**"*

Como podemos observar, pelas declarações acima, o projeto desenvolvido pela coleta de dados surtiu um efeito considerável sobre a reflexão linguística e os participantes demonstraram interesse, tanto em utilizar as técnicas descritas, como em rever suas escolhas linguísticas.

Cabe salientar que depois das duas etapas de coleta de dados, os participantes desenvolveram uma maior preocupação com relação à simplificação da linguagem, especialmente os alunos do curso de Direito. Os participantes conseguiram aplicar melhor as técnicas da mediação e fizeram uma análise ampla sobre o modo de dizer e, por extensão, dos efeitos de sentido. Ademais, tiveram a oportunidade de conhecer e praticar um mecanismo que tem tomado espaço para as soluções de conflito – mediação e conciliação.

Além desses questionamentos realizados presencialmente, optamos por materializar, também, uma pesquisa quantitativa, na qual os participantes do projeto de ensino responderam a um questionário *on-line* em que poderiam manter o sigilo sobre suas identidades.

Essa pesquisa foi realizada com intuito de gerar dados quantitativos sobre nossa intervenção linguística e, também, gerar uma forma reservada para que os participantes do projeto se sentissem mais à vontade para realizar críticas, visto que estas também são construtivas. Apresentamos, a seguir, as perguntas e respostas da pesquisa *on-line* na íntegra:

Pergunta: Qual(is) oportunidade(s) para melhoramento?

1 - Acredito que outros minicursos voltados para orientação e aplicação das técnicas contidas no *e-book* e novas simulações podem, de modo mais efetivo, nos ajudar a praticar tais ideias de maneira natural e consciente.

2 - Tendo em vista o e-book disponibilizado, trago como ponto para melhoria a sugestão existente para declaração/sessão de abertura. Muito embora esta seja extremamente detalhada e elucidativa, em termos práticos, a mesma não é aplicável. Digo isto com base no grau de atenção que temos de nossos mediandos, afinal, é difícil fazer com que estes foquem a sua atenção em nós no momento da declaração/sessão de abertura por

mais de 5 minutos. Sendo assim, é preciso elaborar uma maneira de que a sugestão feita seja mais sucinta.

3 - Não possuo ideias de melhoramento. Acredito que o material esteja adequado para o propósito a que se destinou.

4 - Talvez aumentar a frequência das simulações, de maneira em que todos possam ser parte/advogado/mediador em pelo menos um encontro.

5 - Tudo certo, só elogios pela didática.

6 - Deixar a linguagem técnica do direito um pouco mais acessível.

Pergunta: Qual(is) os pontos negativos e/ou positivos?

1 - Pontos positivos: Realização de simulação entre os participantes; material didático é acessível; boa base teórica para estudos.

2 - O projeto foi exatamente possível para mim, como estudante de Direito, as técnicas de mediação são estudadas e incentivadas pelo curso e professores, contudo não é possível para os não mediadores participarem das sessões e aprenderem sobre as técnicas. Sendo assim, o projeto foi uma grande oportunidade de para além do litígio, vem opções que visam à retomada do diálogo e o fim de questões por modos distintos dos judiciais.

3 - No que tange a pontos positivos, diria que a nova perspectiva trazida pelo material para a aplicação das técnicas existentes é de grande valia. Tratando-se de pontos negativos, mas creio que nem seriam esses de fato, seria a sugestão de abarcar alunos que excedam a área de estudo do Direito e Letras. Afinal, a diversidade será responsável por trazer novas percepções, em outras palavras, cada área tem seus jargões, interpretações, e dizeres próprios, e isto propicia para que haja uma ampla contribuição, sobretudo, no que pertine ao trato humano, na criação de empatia, etc.

4 - Pontos negativos: não visualizo até o momento. Pontos positivos: material didático é claro, bons exemplos e de fácil assimilação.

5 - Gostei muito dos minicursos e principalmente das simulações, ficou muito nítida a diferença das simulações quando foi usada as técnicas de linguagem.

6 - A compreensão e uso da linguagem, compreendendo aqui as expressões de fala e gestos, é essencial para lidar com as pessoas de maneira geral, e as táticas empregadas no projeto de pesquisa podem ser utilizadas nas relações interpessoais e em outras áreas do direito, o que eu particularmente achei incrível. O operador de direito precisa da

humanidade, precisa reconhecer a parte enquanto pessoa, e as técnicas ensinadas possibilitam essa leitura e interação.

E o material contido no e-book de apoio é excelente, e foi essencial para o aprimoramento das técnicas discutidas nos minicursos.

7 - A variedade de expressões que foram apontadas como alternativas para serem usadas em cada técnica foi de grande ajuda. Além disso, a abordagem sobre gestos foi muito oportuna.

8 - A dinâmica foi interessante, o aprendizado excepcional. Só fiquei perdida de início e tivemos que repetir a gravação da primeira sessão, no mais tudo tranquilo.

9 - Os pontos positivos do e-book com as estratégias linguísticas e paralinguísticas são relacionados com a facilidade do mediador que tenha acesso para enquadrar de uma forma melhor as expressões utilizadas, para não gerar desconfortos e contribuir com a retomada do diálogo, além disso, usando expressões positivas para harmonizar a situação. O ponto negativo seria caso o mediador/conciliador ficasse estritamente preso às técnicas tornando o tratamento "robotizado", sem efetivamente humanizar a relação, mesmo que imparcial, deve ser autêntico. As técnicas são completamente norteadoras para diversas situações e facilita o trabalho do mediador/conciliador.

10 - As técnicas do e-book proporcionaram maior aproximação das partes para restabelecerem o diálogo e possibilita que as partes se sintam compreendidas pelos mediadores.

11 - Pontos positivos: gostei do material, irá me ajudar a começar meu artigo que trata sobre mediação; gostei também das simulações, pois pude ver de perto todas as técnicas usadas.

As questões abertas da pesquisa *on-line*, apresentadas acima, são todas cópias fiéis das respostas dos participantes. A primeira pergunta não foi exposta, porque era opcional – identificação (nomes) dos participantes.

Em síntese, constatamos, pelas afirmações acima, que os participantes do projeto se envolveram com a ideia, gostaram das ações e até sugeriram mais capacitações com base no material elaborado. Assim, podemos pensar, que este tema poderia ser inserido na grade curricular de cursos que visam às relações interpessoais, talvez por meio de disciplinas optativas, tento em vista que o conflito faz parte do nosso dia a dia.

Além disso, ficam oportunidades de melhoria e pesquisa para futuros trabalhos e aplicações, podendo ser expandido para fora do âmbito acadêmico e utilizado como ferramenta profissional de mediadores e conciliadores.

A seguir, apresentamos alguns dados quantitativos relacionados à aplicação das técnicas com base no *e-book* e na capacitação sobre mediação na perspectiva linguística.

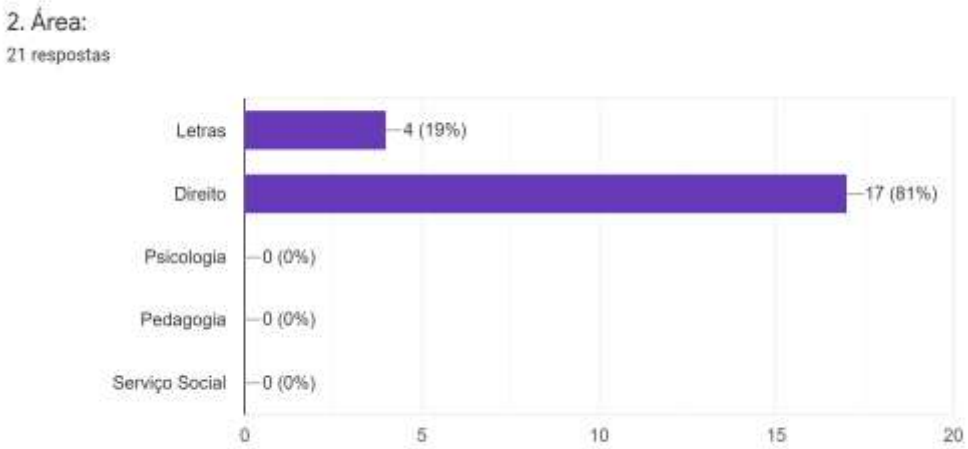
4.5. Dados Quantitativos

Os dados a seguir são relacionados às áreas de estudo e/ou atuação do projeto de ensino, o qual serviu de laboratório para a coleta de dados dessa tese. Eles servem de base para evidenciar nossos avanços e oportunidade de melhoria em futuros trabalhos.

Essa pesquisa é, predominantemente, qualitativa, entretanto, os dados numéricos podem, de forma significativa, reforçar nossas conclusões acerca do trabalho realizado. Assim, podemos mensurar o quão relevante foram as contribuições desse trabalho e o contexto do projeto de ensino.

Nosso intuito, neste item, é apresentar ao nosso leitor os resultados alcançados de uma maneira mais concreta, que possa dar uma noção real dos resultados alcançados nesse trabalho, especialmente, com relação à visão dos colaborados do projeto de ensino, nossos voluntários para o desenvolvimento da pesquisa.

Imagem 7 - Área de atuação/formação: participantes do projeto de ensino



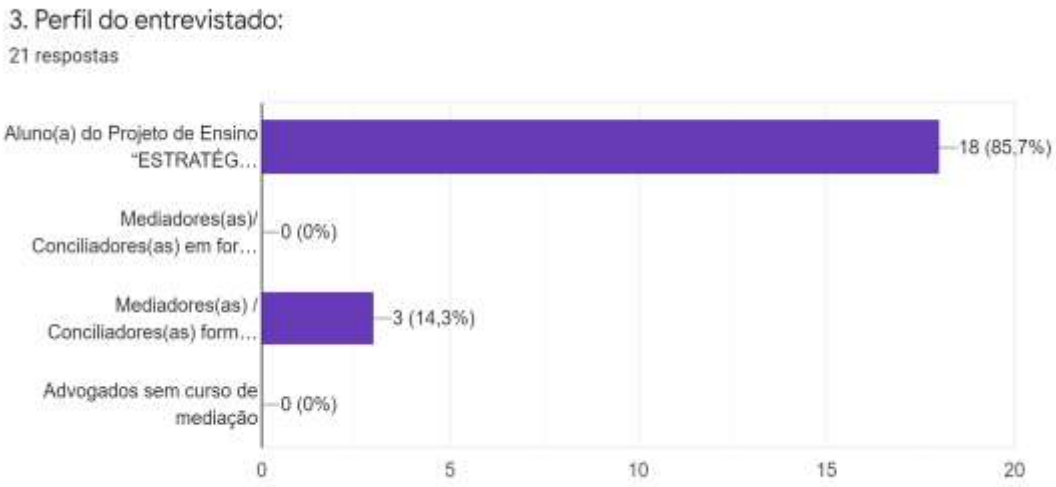
Fonte: Elaborada pela autora

Imagem 8 - Área de atuação/formação (outras): participantes do projeto de ensino

Fonte: Elaborada pela autora

Nas imagens 7 e 8, os participantes assinalaram suas áreas de atuação profissional ou da graduação que estavam cursando.

Imagem 9 - Tipo de participação no projeto de ensino



Fonte: Elaborada pela autora

Como podemos notar, tivemos a participação efetiva de três mediadores(as) atuantes e 18 alunos de graduação e pós-graduação, que foram essenciais para o andamento do projeto e dessa pesquisa.

Imagem 10 - Contribuição da Capacitação em Linguística

Fonte: Elaborada pela autora

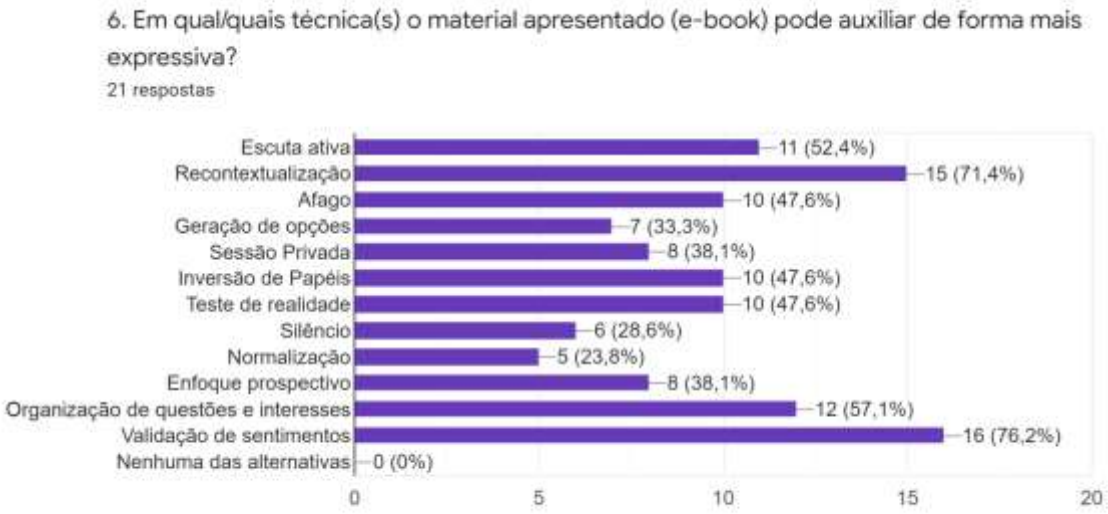
No gráfico acima, podemos evidenciar que 95,2% dos participantes do projeto afirmaram que a capacitação em Linguística contribuiu para a reflexão sobre o uso da língua em relação à aplicação das técnicas de mediação.

Imagem 11 - Contribuição do *e-book* "Estratégias Linguísticas e Paralinguísticas como meios facilitadores para aplicação das técnicas de Mediação e Conciliação"

Fonte: Elaborada pela autora

O *e-book* sobre as estratégias linguísticas foi publicado e compartilhado com os participantes do projeto de ensino, ele serviu de base para a capacitação em Linguística e foi dado um prazo para que os alunos estudassem o material e aplicassem nas simulações posteriores. Com relação à efetividade do material sobre a facilitação da aplicação das técnicas de mediação, por unanimidade, afirmaram que o material contribuiu de alguma forma.

Imagem 12 - Contribuição por técnica de Mediação



Fonte: Elaborada pela autora

Na questão 6 do formulário, imagem 12, intencionamos identificar em quais técnicas o *e-book* contribuiu de forma mais significativa. Nesta questão os participantes puderam assinalar mais de uma alternativa.

Obtivemos como resultados mais expressivos que 76,2% dos entrevistados consideraram que a Técnica de Validação de Sentimentos foi a que mais teve impacto nesta intervenção. A Recontextualização foi a segunda técnica mais citada, com 71,4% dos entrevistados em concordância sobre ela, seguida da organização de questões e interesses com 57,1% de aprovação pelos participantes.

Estes resultados evidenciam que, de fato, as técnicas que exigem mais de textos verbais, são técnicas que podem demonstrar maior contribuição. Além disso, vale ressaltar que essas três técnicas são essenciais para as audiências de mediação, não há sessão de mediação que não haja a recontextualização do que as partes falaram, assim como a

validação de seus sentimentos e organização de questões e interesses, pois são a base da mediação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da premissa de que o conflito faz parte das interações humanas e da necessidade de pacificação social, os meios alternativos de resolução de conflitos como a mediação e conciliação, objetos de estudo nesta pesquisa, constituem um tipo de interação falada que, quando bem articulada e aplicadas as técnicas adequadamente, possuem grande chances de obter êxito em seu propósito.

Desse modo, podemos, enquanto sociedade, aprender e retomar a capacidade e autoridade de lidar com nossos conflitos e, ainda, evitar longas brigas jurídicas que podem durar muitos anos aguardando uma resolução da qual, muitas, podemos discordar.

Vale ressaltar, neste contexto, o quão relevante é a relação entre Linguagem e Direito, tendo em vista que essas interações institucionais – mediação e conciliação – como exposto, anteriormente, possuem uma proposta diferente das audiências de instrução e julgamento, quando temos um juiz para resolver os casos e, por isso, as formas de comunicação nos meios autocompositivos são tão relevantes.

Assim, o objetivo geral do projeto de ensino foi contribuir, inicialmente, com a formação dos alunos do curso de Direito do Campus de Três Lagoas, e também, com alunos de outros cursos que tivessem interesse pelo tema, bem como, com pesquisas desenvolvidas nas áreas de Letras e Direito, especialmente, por meio da relação de interface e contribuição social proposta pela Linguística Forense.

Com a tese, tivemos a intenção de investigar as dificuldades relatadas por profissionais da área sobre o uso da linguagem nas audiências de solução consensuais de conflitos: mediação e conciliação; propor uma formação especial de base interdisciplinar, com foco na utilização de recursos linguísticos; elaborar material de apoio para aplicação consciente das estratégias linguísticas e; incentivar a prática da mediação e conciliação pelas simulações de audiências.

No que se refere à necessidade de estreitamento da relação entre Letras e Direito, para tentar suprir a carência de um modelo linguístico que possa facilitar as relações interpessoais e profissionais no âmbito jurídico, por meio das investigações e análises linguísticas, com base nos relatos de profissionais da área e civis. Pretendemos, então, verificar se era possível, por meio das teorias da Polidez e Análise da Conversação, uma categorização de estruturas linguísticas com foco em soluções de conflitos.

Nesse sentido, após a produção do *e-book* "Estratégias linguísticas e paralinguísticas como meios facilitadores para aplicação das técnicas de mediação e conciliação", que foi

elaborado nessa primeira tentativa de contribuir com tais áreas e propor um modelo linguístico por meio de categorização para facilitar as interações no âmbito da mediação, podemos notar que seria difícil realizar essa categorização das estruturas linguísticas.

Da mesma forma que ao conhecermos melhor o contexto, percebemos que o que precisavam não era um modelo, pois as técnicas de mediação já serviam de modelo, mas a real necessidade era uma reflexão de como aplicar tais técnicas e quais as melhores formas de interagir com as partes.

Entendemos, portanto, que o melhor caminho seria relacionar as técnicas de mediação às teorias linguísticas e, dessa forma, poderíamos discutir os efeitos de sentido e o que se espera de um falante/facilitador do diálogo nesse contexto.

Produzimos, então, um material que ao invés de categorizar, trouxe uma reflexão sobre cada técnica e uma exemplos linguísticos que poderiam contribuir para sua aplicação. Além da teoria, apresentamos exemplos de uso com base nos estudos de língua falada, assim como nas nossas próprias observações acerca do contexto das salas de mediação.

Nessa mesma perspectiva, podemos validar a ideia de que ao realizarmos essa reflexão linguística relacionada às técnicas da mediação, consequentemente, conseguimos tratar dos efeitos de sentidos que deveriam ser evitados e aqueles que eram esperados para tal contexto, especialmente, os efeitos relacionados à preservação de face e argumentação. Isso gerou uma consciência maior sobre o uso da linguagem e as formas de expressão que poderiam ser favoráveis ou desfavoráveis ao procedimento da mediação.

Por fim, verificamos a existência de um padrão de usos da polidez, com isso, notamos que na busca por um perfil de polidez mais utilizado entre os falantes, contudo, evidenciamos que os recursos de Atenuação são utilizados frequentemente.

Este recurso esteve presente na aplicação de praticamente todas as técnicas de mediação, especialmente, por meio do procedimento de uso de verbos no Futuro do Pretérito. Apenas na técnica do Silêncio não houve uma ideia de operar por meio de atenuação linguística e nem houve nenhum exemplo de uso ocorrido nas audiências simuladas.

No que se refere à argumentação, demos prioridade para analisá-la na fala dos(as) mediador(as), a qual foi nosso objeto de pesquisa. Notamos que os tipos de argumentos mais utilizados foram os de *Sacrifício*, *Pragmático* e pelo *Exemplo*, os quais permeiam todas as arestas bases da argumentação de Perelman e Olbrechts-Tyteca (1996), que são os argumentos quase-lógicos, os baseados na estrutura do real e os que fundam a estrutura do real.

Assim, a argumentação segue desde as ideias mais lógicas e objetivas às relacionadas às emoções. No campo emocional, estas seriam as mais indicadas pelo contexto, que busca organizar e validar os sentimentos e necessidades do ponto de vista social.

Dado o exposto, convém assinalar que, no que se refere aos objetivos gerais e específicos desta pesquisa, identificamos como algumas dificuldades de uso da linguagem a simplificação da linguagem, principalmente pelos profissionais e estudantes de Direito e as formas de expressão para justificar as técnicas e aplicá-las.

Por essas razões, houve a necessidade de ampliar o rol de palavras acepções positivas, o que gerou resultados positivos na facilitação da interação após o estudo de estratégias linguísticas propostas.

Fundamentados nos dados quantitativos, 95, 2% dos informantes atestaram que o minicurso "Linguística e Mediação de conflitos" contribuiu na reflexão e facilitou para a aplicação das técnicas de mediação, bem como 100% dos participantes do projeto que tiveram acesso e estudaram *o e-book*, afirmaram que o material também contribuiu para facilitar a aplicação das técnicas de mediação.

Das doze técnicas discutidas, que serviram de parâmetros de análise para este estudo, segundo o resultado da pesquisa quantitativa, a Validação de Sentimentos e a Recontextualização e Organização de Interesses e Sentimentos foram as técnicas facilitadas de forma mais expressiva. As técnicas do Silêncio e Normalização foram as menos influenciadas pelas estratégias linguísticas, conforme revelado na pesquisa.

No *corpus* analisado, observamos que os resultados obtidos depois dos estudos sobre as técnicas e as estratégias linguísticas foram melhores do que apenas com o estudo da mediação, isto é, obtivemos quase uma totalidade de acordos, ao passo que na primeira etapa de coleta de dados, das três audiências, apenas uma obteve acordo.

Em virtude das audiências analisadas, fica claro o caráter educativo e de conscientização das audiências de mediação e conciliação, pois, podemos notar a preocupação que há entre realizar combinados para que as pessoas envolvidas nos conflitos se comportem de maneira polida e gentil.

Foi possível, ainda, criar situações para que as partes agissem de forma proativa e autônoma. Esses meios alternativos de solução de conflitos chegaram para nos "educar" e nos mostrar a relevância de uma comunicação empática e polida/cortês.

Como contribuições prospectivas para ambas as áreas, podemos pensar em pesquisas que se dediquem ao estudo da (Im)polidez em um momento, normalmente,

ocorrido após o término das audiências de mediação e conciliação, que é o *feedback*, diferente do *feedback* que utilizamos nesse trabalho, direcionado à aplicabilidade do conteúdo do *e-book* e da capacitação em Linguística, há obrigatoriamente um *feedback* ao final das audiências em que possuem mediadores e conciliadores em formação.

Este momento para apontar os pontos positivos e pontos a serem melhorados sobre determinados trabalhos, tem se tornado cada vez mais comum nas instituições, entretanto, não pode ser realizado de forma agressiva, é um momento que precisa ser visto como crescimento institucional e de melhoria das práticas de cada profissional.

Além disso, cabe destacar o papel pedagógico do tema no âmbito universitário, fica como sugestão que a Mediação de Conflitos possa ser inserida nas grades curriculares de outros cursos, não apenas do Direito, mesmo que seja de forma eletiva. Tendo em vista, que a Comunicação Empática, Polida e as Habilidades Socioemocionais que são trabalhadas nesta área, podem contribuir muito para a formação profissional e pessoal dos seres humanos, facilitando a comunicação e relações interpessoais entre os pares no ambiente de trabalho e até na vida pessoal.

REFERÊNCIAS

ABREU, Antônio Suárez. **A arte de argumentar:** gerenciando razão e emoção. 13. ed. Cotia: Ateliê Editorial, 2009.

ABRITTA, Carolina Scali. **Do enquadre do "Direito" ao enquadre do "Favor": a negociação de posicionamentos na resolução de conflitos em audiências de conciliação**. Dissertação (Mestrado em Letras) – Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2007.

ABRITTA, Carolina Scali. **A construção do acordo em relações de consumo:** um estudo de audiências de conciliação. 2011, 170 f. Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, Rio de Janeiro, 2011.

ADEODATO, JOÃO MAURÍCIO. A era do processo. *In:* KLIPPEL, Rodrigo. **Teoria Geral do Processo e Teoria do Processo Civil Brasileiro**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2018.

ARMENGAUD, Françoise. **A pragmática**. Tradução: Marcos Marcionilo. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

BARBOSA, Maria Lúcia Ferreira de Figueirêdo. Estratégias de polidez em respostas e elogias. **Trabalhos em Linguística Aplicada.** Campinas: Universidade Estadual de Campinas – Instituto de Estudos da Linguagem. Unicamp/SP, vol. 28, p. 5-18. Jul./Dez., 1996.

BARROS, Kazue Saito Monteiro de. Linguística Textual e Análise da Conversação. *In:* SOUZA, Edson Rosa Francisco de; PENHAVEL, Eduardo; CINTRA, Marcos Rogério (orgs.). **Linguística Textual:** interfaces e delimitações: homenagem a Ingedore Grünfeld Villaça Koch. São Paulo: Cortez, 2017.

BENTES, Anna Christina; LEITE, Marli Quadros (Orgs.). **Linguística de Texto e Análise da Conversação:** panorama das pesquisas no Brasil. São Paulo: Cortez, 2010.

BRASIL. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Texto compilado a partir da redação dada pela Emenda nº 01/2013 e pela Emenda nº02/2016.

BRASIL. [NCPC (2015)]. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília/DF, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 14 fev. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.**Diário Oficial da União:** 29.6.2015, Brasília, DF.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília/DF:CNJ, 2016.

BRASIL. Resolução nº 5, de 17 de dezembro de 2018. **Diário Oficial da União:** Publicado em: 18/12/2018, Edição: 242, Seção: 1, Página: 122. Brasília, DF. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-

/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55640393/do1-2018-12-18-resolucao-n-5-de-17-de-dezembro-de-2018-55640113. Acesso em: julho de 2021.

BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. **Politeness:** some universals in language usage. 2ª ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. (A primeira edição é de 1978)

CALDAS-COULTHARD, Carmen Rosa. ReVEL na Escola: O que é a Linguística Forense?. **Revista ReVEL**, vol. 12, n. 23, 2014.

CALDAS-COULTHARD, Carmen Rosa. **Palestra Linguística Forense**. 6º Módulo de Formação Continuada dos Magistrados (Escola Judicial) EJUD 12, III Encontro Institucional da Magistratura do Trabalho de Santa Catarina, 9 nov. 2016. Youtube: Escola Judicial. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=6pcoTnfyjok. Acesso em: 10 dez. 2019.

CAMPATO JR., João Adalberto. **A Comunicação Persuasiva:** teoria e prática. 1. ed. São José do Rio Preto, SP: HN, 2015.

CASTILHO, Ataliba Texeira. **A língua falada no ensino de português**. 8. ed. São Paulo: Contexto, 2014.

CASTILHO, Ataliba Texeira. O Papel de Ingedore Koch no Projeto de Gramática do Português Falado. *In*: SOUZA, Edson Rosa Francisco de; PENHAVEL, Eduardo; CINTRA, Marcos Rogério (orgs.). **Linguística Textual:** interfaces e delimitações: homenagem a Ingedore Grünfeld Villaça Koch. São Paulo: Cortez, 2017.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros Editora, 2009.

COLARES, V. **Direito à imagem e os jogos de linguagem: no limiar entre o discurso oficial e o discurso ofícios.** *In*: II Colóquio da ALED no Brasil. Brasília: Universidade de Brasília, 2008.

CONCEIÇÃO NETO, Wilton da. **510 Perguntas Poderosas de Coaching.** Livro digital. São Paulo: Wilton Neto, [2017?].

COSTA, Návia. **Comunicação Jurídica:** Linguagem, argumentação e gênero textual. 4ª ed. Leme/SP: Mundo Jurídico, 2017.

COULTHARD, Malcolm. **An Introduction to Discourse Analysis**. Harlow, Essex, Longman, 1977.

COULTHARD, Malcolm.; JOHNSON, Alison. **An Introduction to Forensic Linguistics:** Language in Evidence. London: Routledge Kindle ed. Available, 2007.

COULTHARD, Malcolm. Linguística Forense: uma entrevista com Malcolm Coulthard. Tradução João Gabriel Rodrigues Marques Padilha . **Revista ReVEL**, vol. 12, n. 23, 2014.

CUNHA, Thenner Freitas da. **O uso de formulação extremas na construção de pontos de vista em audiências de conciliação no PROCON**. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2009.

CUNHA, Thenner Freitas da; SILVEIRA, Sonia Bittencourt, Estratégias de im-polidez em situações de conflito. **Discurso & Sociedad**. Vol. 5(4), 2011, 677-700.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa** – 4. ed. Rio de Janeiro: Editora Lexikon, 2012.

DICIONÁRIO DE SINÔNIMOS *online*. Porto: 7Graus, 2019. Disponível em: https://www.sinonimos.com.br/. Acesso em: outubro/2019.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil:** introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 19. ed. Salvador: Jus Podivm, 2017.

FÁVERO, Leonor L.; ANDRADE, Lúcia da C. V. de O.; AQUINO, Zilda G. O. de. Papéis discursivos e estratégias de polidez nas entrevistas de televisão. **Veredas**, Revista de Estudos Linguísticos, Juiz de Fora, v. 4, n. 1, p. 67 a 77, 2000.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

FIORIN, José Luiz. A linguagem em uso. *In*: FIORIN, José Luiz. (org.). **Introdução a Linguística:** Objetos Teóricos. Volume I. São Paulo: Contexto, 2002, p. 165 - 185.

FIORIN, José Luiz. **Argumentação**. São Paulo: Contexto, 2017.

FRASER, Bruce. Conversational Mitigation. **Journal of Pragmatics 4**, 1980, p. 341 – 350.

GAGO, Paulo Cortes; SANT'ANNA, Priscila; BARBOSA, Tatiana Fernandes. Mediação, avaliação e neutralidade em uma perspectiva interacional. **Principia**, Juiz de Fora, v. 14, p. 71-80, jan./dez. 2010.

GALEMBECK, Paulo de Tarso. Recursos de Expressividade em aulas. *In*: BURGO, Vanessa Hagemeyer; FERREIRA, Eduardo Francisco; STORTO, Letícia Jovelina. (orgs.). **Análise de textos falados e escritos:** aplicando teorias. Curitiba, PR: CRV, 2011.

GALEMBECK, Paulo de Tarso. Procedimentos de Monitoramento do Falante na Interação Simétrica. *In*: SILVA, José Pereira da; STORTO, Letícia Jovelina; PANICHI, Edina Regina Pugas. (orgs.). **Ensaios dispersos de Paulo de Tarso Galembeck** [recurso eletrônico]: Suplemento do n. XX dos Cadernos do CNLF/ organização José Pereira da Silva, Letícia Jovelina Storto e Edina Regina Pugas Panichi. – 1. ed. – Rio de Janeiro: CiFEFiL, 2016. 304 p.

GARCIA, Angela Cora. **Mediation talk: The interactional organization of mediation hearings**. PhD dissertation (Department of Sociology) University of California, 1989.

GARFINKEL, Harold. **Studies in Ethnomethodology**. Cambridge: Polity Press, 1967.

GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual***:* essays on face-to-face behavior. New York: Anchor book, 1967.

GOFFMAN, Erving. **Les rites d'interaction.** Paris: Minuit, 1974.

GRICE. H. P. (1975). Logic and Conversation. *In:* COLE, P.; MORGEN, J. L. (orgs.). **Syntax and Semantics** 3: Speech Acts. Nova York: Academic Press [ed. br: DASCAL, M. (org.) (1982). **Fundamentos metodológicos da linguística**, vol. 4. Campinas: UNICAMP, p. 51-103].

GÜLICH, E.; KOTSCHI, T. Les actes de reformulation dans la consultation La Dame de Caluire. *In*: BANGE, P. (Org.). **L'analyse dês interactions verbales - La Dame de Caluire:** une consultation. Berna: Peter Lang, 1987, p. 15-81.

HILGERT, José Gaston. Parafraseamento. *In*: JUBRAN, Clélia Spinardi (org**.). A construção do texto falado** – São Paulo: Contexto, 2015.

HOUAISS, Antonio. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa**. 4. ed. rev. e aumentada. Rio de Janeiro: Objetiva, 2010.

JUBRAN, Clélia Spinardi. Tópico discursivo. *In*: JUBRAN, Clélia Spinardi (org**.). A construção do texto falado**. São Paulo: Contexto, 2015.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. **Análise da conversação:** princípios e métodos. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Abordagem intercultural da polidez linguística: problemas teóricos e estudo de caso. Tradução: Ana Lúcia Tinoco Cabral, Silvia Augusta de Barros Albert. *In*: CABRAL, Ana Lúcia Tinoco; SEARA, Isabel Roboredo; GUARANHA, Manoel Francisco (orgs.). **Descortesia e cortesia:** expressão de culturas. São Paulo: Cortez, 2017.

KLIPPEL, Rodrigo. **Teoria Geral do Processo e Teoria do Processo Civil Brasileiro**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2018.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Argumentação e Linguagem**. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

KOCH, Ingedore G. Vilhaça. **A inter-ação pela linguagem**. 11. ed., 2. reimp. São Paulo: Contexto, 2015.

KOCK, Ingedore Grunfeld Villaça. **Escrever e Argumentar**. Ingedore Grunfeld Villaça Kock e Vanda Maria Elias. São Paulo: Contexto, 2016a.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **O texto e a construção dos sentidos**. 10ª ed. 4ª reimpressão. São Paulo: Contexto, 2016b.

KOCK, Ingedore Grunfeld Villaça. **Introdução à linguística textual***:* trajetória e grandes temas. 2.ed. São Paulo: Contexto, 2017.

KOIKE, Dale A. Os *frames* culturais na fala: expectativas para a (des)cortesia. *In*: CABRAL, Ana Lúcia Tinoco; SEARA, Isabel Roboredo; GUARANHA, Manoel Francisco. (orgs.). **Descortesia e Cortesia:** expressões de culturas. São Paulo: Cortez, 2017.

LADEIRA, Wânia Terezinha. **O Papel do Mediador no Gerenciamento e Negociações de Conflitos em Audiências de Conciliação**. Rio de Janeiro, 2005. 220p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

LAKOFF, Robin Tolmach. The limits of politeness: therapeutic and courtroom discourse. **Multilingua**, v.8, n. 2-3, p. 101-129, 1989.

LEITE, Marli Quadros *et al*. A Análise da Conversação no Grupo de Trabalho Linguística do Texto e Análise da Conversação da Associação Nacional de Pós-Graduação em Letras e Linguística. *In*: BENTES, Anna Cristina; LEITE, Marli Quadros (orgs.). **Linguística de texto e análise da conversação:** panorama das pesquisas no Brasil. São Paulo: Cortez, 2010.

LEVINSON, Stephen. **Pragmatics**. Cambridge, Cambridge University, 1983.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da conversação**. 5. ed. São Paulo: Ática, 1986.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Marcadores conversacionais no português brasileiro: formas, posições e funções. *In:* CASTILHO, Ataliba Texeira (org.). Português falado culto no Brasil. Campinas: UNICAMP, 1989, p. 218 – 322.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Repetição. *In*: JUBRAN, Clélia Spinardi (org**.). A construção do texto falado**. São Paulo: Contexto, 2015.

MEIRELLES, Sueli. **Linguística para mediação de conflitos:** pessoais, familiares, profissionais e sociais. Nova Friburgo: Edição do Autor, 2017. (n.p)

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

MORRISON, Jean. **A linguagem da girafa:** um passeio divertido pelos fundamentos da comunicação não-violenta. São José dos Campos: Colibri, 2019.

OLIVEIRA, Anna Eliza. **A Prática Discursiva de perguntas em situações de conflito: uma abordagem interacional**. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2010.

OLIVEIRA, Roberto Perobelli. **Anatomias do conflito**. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2012.

PAIVA, Vera Lúcia Menezes de Oliveira e. Manual de pesquisa em estudos linguísticos. 1. Ed. São Paulo: Parábola, 2019.

PENMAN, Robyn. Facework & Politeness: multiple goals in courtroom discourse. **Journal of Language and Social Psychology**, v.9, p. 15-38, 1990.

PERELMAN, Chaïm; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. Tratado da Argumentação. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

PINTO, Oriana Piske de Azevedo Magalhães. Democratização começa com simplificação da linguagem jurídica. **Revista Consultor Jurídico**, São Paulo, jun. 2008. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2008-jun-05/democratizacao_comeca_simplificacao_linguagem. Acessado em: 30 dez. 2019.

PRETI, Dino. **Análise de textos orais**. São Paulo: Humanitas, 2003.

RANGEL, Eliana dos Santos. **Funções de Sequências de Perguntas e Respostas iniciadas por Mediadores em Audiência de Conciliação do Procon**. Dissertação (Mestrado em Letras) – Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2007.

RISSO, Mercedes Sanfelice; OLIVEIRA E SILVA, Giselle Machline; URBANO, Hudinilson. Traços definidores dos marcadores discursivos. *In*: JUBRAN, Clélia Spinardi (org.**). A construção do texto falado**. São Paulo: Contexto, 2015.

ROSA, Margaret de Miranda. **Marcadores de atenuação**. São Paulo: Contexto, 1992.

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

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. **Language** , 50 (4), p. 696-735, 1974.

SANT'ANNA, Priscila Fernandes. **As ações avaliativas da mediadora no contexto familiar**. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2011.

SANT'ANNA, Priscila Fernandes. **As Fases da Entrevista de Pré-Mediação e suas Implicações Interacionais para a Atividade Profissional da Mediação**. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2017.

SANTOS, Washington dos. **Dicionário jurídico brasileiro**. Belo Horizonte : Del Rey, 2001.

SANTOS, Rogéria Tarocco dos. **O uso de ameaças como estratégia argumentativa em audiências do Procon**. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2018.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. Atualizadores: Nagib Slaibi Filho e Gláucia Carvalho. 27. ed. Rio de Janeiro, 2008.

SLOBIN, Dan Isaac. **Psicolinguística**. São Paulo: Ed. Nacional: Ed. Da Universidade de São Paulo, 1980.

TAKAHASHI, Bruno *et al*. **Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019.

TOMAZI, Micheline Mattedi; CUNHA, Gustavo Ximenes. A cortesia no contexto da violência contra a mulher: o papel da linguagem na (des)construção da face agredida. *In:* CABRAL, Ana Lúcia Tinoco; SEARA, Isabel Roboredo; GUARANHA, Manoel Francisco (orgs.). **Descortesia e cortesia:** expressão de culturas. São Paulo: Cortez, 2017.

URBANO, Hudinilson. Marcadores Discursivos Basicamente Interacionais. *In*: JUBRAN, Clélia Spinardi (org**.). A construção do texto falado**. São Paulo: Contexto, 2015.

VICHI, Leonardo. **Manual Básico de Linguística Forense:** da análise do discurso ao perfilhamento em investigações criminais. Rio de Janeiro: Editora Alpheratz, 2020.

WEIL, Pierre. **O corpo fala:** a linguagem silenciosa da comunicação não verbal. 68. Ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de Assentimento

TERMO DE ASSENTIMENTO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Eu, Osmar Jesus Macedo, Diretor do campus da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) de Três Lagoas, RG nº 10 443 16 1 3, CPF nº 066 075 558 - 85, autorizo a pesquisadora Claudia Poliana de Escobar de Araujo, RG nº 47 452 022-5, CPF nº 384724118-42, aluna do Programa de Pós-Graduação: Doutorado em Letras, com a linha de pesquisa Análise e descrição de Línguas, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus de Três Lagoas, nº de matrícula 201735121 tendo como orientadora do projeto a Profa. Vanessa Hagemeyer Burgo, CPF nº 028.788.009-58 a realizar entrevistas com alunos e professores dos cursos do campus de Três Lagoas, que tenham interesse em participar da pesquisa, para a realização do Projeto de Pesquisa intitulado "Estratégias linguísticas para as audiências de mediação e conciliação", o qual tem por objetivo primário investigar as dificuldades de uso da linguagem nas audiências de mediação e conciliação.

Os pesquisadores acima qualificados se comprometem a:

1- Iniciarem a coleta de dados somente após o Projeto de Pesquisa ser aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos.
2- Obedecerem às disposições éticas de proteger os participantes da pesquisa, garantindo-lhes o máximo de benefícios e o mínimo de riscos.
3- Assegurarem a privacidade das pessoas citadas nos documentos institucionais e/ou contatadas diretamente, de modo a proteger suas imagens, bem como garantem que não utilizarão as informações coletadas em prejuízo dessas pessoas e/ou da instituição, respeitando deste modo as Diretrizes Éticas da Pesquisa Envolvendo Seres Humanos, nos termos estabelecidos na Resolução CNS Nº 466/2012, e obedecendo as disposições legais estabelecidas na Constituição Federal Brasileira, artigo 5º, incisos X e XIV e no Novo Código Civil, artigo 20.

Três Lagoas, 21 de maio de 2019.

Osmar Jesus Macedo
Assinatura do Diretor

Prof. Dr. Osmar Jesus Macedo
Diretor do CPTL/UFMS
SIAPE 1312445

Processo do Projeto de Ensino: nº 23448.002491/2019-98 - SEI nº 1263855

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

BASEADO NAS DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS, Nº466/2012, MS

Prezado(a) Participante,

Esta pesquisa é sobre "Estratégias linguísticas para as audiências de mediação e conciliação" e está sendo desenvolvida por Claudia Poliana de Escobar de Araujo, do Curso de Pós-graduação em Letras da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

O objetivo geral do estudo é: investigar as dificuldades de uso da linguagem nas audiências de mediação e conciliação. A finalidade deste trabalho é contribuir com os estudos na área de Letras e Direito, e também, apresentar propostas para facilitar o uso da linguagem no contexto jurídico. Com relação à metodologia e desenvolvimento da pesquisa, com as entrevistas iniciais, pretendemos identificar os problemas mais comuns relacionados ao uso da língua no ambiente jurídico, principalmente nas audiências de mediação e conciliação, em seguida pretendemos propor uma amostra de estratégias linguísticas para facilitar o trabalho desses profissionais (alunos, professores, mediadores, conciliadores), assim serão desenvolvidas simulações de audiências de conciliação e mediação pelos participantes do projeto, que nos mostrarão se as estratégias linguísticas foram úteis ou não para esse contexto, ao final da pesquisa será reservado um momento para exposição dos resultados aos participantes/colaborados da pesquisa, bem como a disponibilidade para consulta do trabalho escrito na biblioteca da UFMS/Câmpus de Três Lagoas e no seu repositório *online*.

Solicitamos a sua colaboração para realização de uma entrevista com tempo médio de duração de trinta minutos, como também, sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Letras e Direito e publicar em revista científica nacional e/ou internacional**.** Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto.

Informamos que essa pesquisa poderá causar algum desconforto emocional, com possibilidade de danos à psíquica, intelectual ou social, em qualquer fase da pesquisa, decorrente de algumas perguntas e gravações, porém nos comprometemos a manter a cordialidade e a liberdade de se negar a responder qualquer pergunta que lhe parecer impertinente ou imprópria, bem como interrupção da participação a qualquer momento, caso não se sinta confortável. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, você não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa, bem como assistência e acompanhamento em todas as etapas da pesquisa, garantindo a harmonia no ambiente e a preservação de imagem dos participantes, bem como o respeito à dignidade humana, a não utilização das informações coletadas em prejuízo das pessoas e/ou da instituição. Garantindo como benefício as reflexões e conhecimento sobre a relação entre a linguagem e o direito, e também, o acesso aos resultados da pesquisa.

Este termo é elaborado em duas vias, uma via para o participante da pesquisa e outra via para o pesquisador.

Três Lagoas, ____de _____de _____

_____

Assinatura da pesquisadora

Nome do participante:

_____

Assinatura do participante

Contato do participante (para possíveis retornos):

Contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) da UFMS: Caso necessite de maiores informações sobre aspectos éticos do estudo, favor contatar o CEP (e-mail: cepconep.propp@ufms.br – telefone: (67) 3345-7187).

Contato com o Pesquisador (a) Responsável: Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor contatar a pesquisadora Claudia Poliana de Escobar de Araujo (E-mail: polianaescobaraujo@gmail.com - telefone: (67) 99287-8436).

APÊNDICE C – ROTEIRO PARA ENTREVISTA

QUESTÕES PARA ENTREVISTA COM MEDIADORES

1. Grau de escolaridade.
2. Possui formação jurídica?
3. Você é: apenas mediador, apenas conciliador, ou mediador/conciliador?
4. Atua há quanto tempo como mediador e/ou conciliador?
5. Qual seu maior desafio na atuação como mediador e/ou conciliador?
6. Você tem alguma dificuldade com relação à linguagem durante as audiências de mediação ou conciliação? Se sim, quais?
7. Você acredita que profissionais de letras poderiam colaborar com seu trabalho? Se sim, de que forma?
8. Você utiliza as ferramentas do manual? Quais? Pode me dar alguns exemplos de como você desenvolve essas técnicas? (se precisar, citar alguns ferramentas – eu)
9. Em sua opinião, quais dessas estratégias são mais eficazes para atender aos objetivos das audiências.
10. Gostaria de acrescentar alguma informação com relação ao uso da língua ou de relações interpessoais nesse ambiente específico?

APÊNDICE D - Transcrições de Audiências Simuladas

Pedreiro

1ª sessão conjunta

M1- Doutora por gentileza pode sentar nessa cadeira... doutora sente-se nessa por favor ((referindo-se à outra advogada))... sejam bem-vindas ao Cejusc... a presença das doutoras é sempre um sinal de prestígio e contribui de maneira significativa pro regular andamento da sessão de mediação... as doutoras já participaram de uma sessão de mediação?

Adv1 – já

Adv2 – já

M1 – tendo em vista que já participaram de uma sessão de mediação... então vou apenas rememorar alguns pontos pra trazer a memória das doutoras como que funciona a nossa sessão de... mediação... o nosso intuito doutoras de chamá-las nesse primeiro encontro é pra rememorar... que a a presença das doutoras é imprescindível tendo em vista que trata segurança jurídica para seus respectivos clientes... sendo assim caso surja alguma dúvida... peço por gentileza que faça o esclarecimento que for pertinente para os seus clientes... peço também que estimulem o compota/ o comportamento produtivo de seus clientes... fazendo com que eles vejam a mediação como algo positivo e tentem retomar a comunicação facilitando assim qualquer tratativa futura que eles vejam que seja o ideal para eles nesse momento... as doutoras já pactuaram com seus clientes a questão de honorários?

AdvA – sim

AdvR – sim

M1 - já está bem estabelecido? O intuito nosso de fazer essa pergunta é pra que não não... as doutoras não se sintam prejudicadas em qualquer coisa em relação à sessão de mediação... posso contar com a contribuição das doutoras para estimular o comportamento produtivo em seus clientes e tirar eventuais dúvidas que surgem?

AdvA – sim

AdvR – sim

M1 – as doutoras tem algum questionamento?

AdvA – não

AdvR – não

M1 – então vou deixá-las aqui com a minha colega mediadora e vou chamar as partes para que a gente faça a apresentação do procedimento da mediação

((com as partes))

M1 – a senhora pode se sentar ao lado da sua advogada por gentileza... e o senhor sente-se ao lado da sua advogada por favor ((para outra parte))... Sejam bem-vindos ao Cejusc... eu sou a Luana... mediadora... do Tribunal de Justiça...

M2 – Débora

M1 – a Débora também é uma mediadora vai dar com seguimento em relação a explanação do procedimento da mediação pra vocês... por favor Débora

M2 – boa tarde... éh nós gostaríamos de agradecer a presença de vocês aqui:... nessa audiência... de mediação... gostaria de perguntar antes de tudo... éh... o trajeto até aqui tranqui::lo?

PA – sim

PR – sim

M2 – tem alguém que possa ligar para os senho::res durante essa audiência? porque nós teremos nessa audiência um tempo mais ou menos de uma hora e meia... querem tomar uma água? ir ao banheiro?

PA – não obrigado

PR – não

M2 – bom... éh... só reforçando... meu nome é Débora estarei juntamente com a Luana... nessa audiência... neste caso o autor é o seu Lucas... Lucas... como você gostaria de ser chamado?

PA – Pode ser Lucas

M2 – e a requerida Joana?

PR – Joana mesmo

M2 – neste momento nós temos é::h... supervisores e observadores... na sala que eles estarão com estágio supervisionado... em que a supervisora observará... nosso rendimento aqui perante a audiência... deixa eu/ é::h... as partes já tiveram conhecimento já participaram de alguma mediação?

PR – não

PA – não

M2 (M6 – na análise) – não?... é::h... o nosso papel de/ como mediadoras... nesta tarde... é ser neutro e imparcial a gente não é um juiz a gente não vai julgar o/ a/ o entrave de vocês mas sim... éh retomar a comunicação o diálogo deixando bem claro que o que aconteceu anterior no passado a gente quer solucionar para o futuro seja de:: conversas que não haja mágoas no caso... éh quero ressaltar também neste momento... o senh/ o senhor Lucas e a dona Joana vocês conhecem algum dos mediadores tiveram algum contato?

PR – nunca

PA – não

M2 – éh... terão neste moment/ éh após a fala de cada um haverá uma audiência privada individual juntamente com as advogadas que estão aqui presentes... ressaltando que nós não daremos nenhuma:: não solucionaremos nenhuma questão jurídica... somente as advogadas das partes

M1 – éh Débora desculpa te interromper... apenas pra ficar mais prático pra que todos entendam como que funciona o procedimento da mediação... nós iniciamos a sessão nessa sessão conjunta onde quem inicia a fala é aquele que ingressou com a ação no caso é o Lucas... e na sequência ouviremos a Joana... peço que no momento de fala de cada que vocês não se interrompam... caso haja necessidade de fazer alguma pontuação em relação à fala do outro há o papel e a caneta na mesa vocês podem utilizar... tendo em vista que vocês terão o momento oportuno pra fala... havendo necessidade podemos conversar com vocês individualmente... se na sessão conjunta a gente inicia com o Lucas... na individual iniciaremos com a Joana... permanecerá conosco na sala a Joana e sua advogada... e o Lucas e sua advogada se ausentam para que nós conversamos por alguns minutos... depois a situação se inverte... sairá da sala a Joana e sua advogada e retoma na sala o Lucas e a doutora para que a gente proceda a sessão individual com eles... quero esclarecer pra vocês que não há a obrigatoriedade de acertar um acordo... tendo em vista que ele é voluntário parte da vontade de vocês... no entanto se ele foi possível vai ser encaminhado para o juiz e ele vai validar e a partir do momento que ele valida é uma regra deve ser cumprida pois aquele que não cumpri da o direito do outro ingressar com a ação pertinente e forçar o cumprimento do que foi... pactuado... havendo necessidade podemos reagendar essa sessão de mediação caso a gente veja que é necessário conversar mais vezes ou que vai exceder esse período de uma hora e meia que é o tempo da sessão de mediação... peço pra que vocês tenham foco no futuro visualizem a questão que vocês nos trarão nesta tarde daqui pra frente... pois o que ocorreu entre vocês antes do nosso encontro ninguém tem a capacidade de modificar... mas vocês entendendo que é necessário mudar... às vezes ceder parcela daquilo que vocês entendem como direito de vocês podem chegar a um consenso resolvendo a questão sem haver a necessidade da intervenção de um juiz nessa questão... quero esclarecer ainda pra vocês que a cessão de mediação é pautada pela confidencialidade sendo assim não repostamos em nenhum momento o teor da nossa conversa para outras pessoas... éh... esclarecer também que tanto eu quando Débora vai fazer algumas anotações no decorrer DA sessão de mediação... mas no final essas anotações

serão descartadas são apenas para nos auxiliar no decorrer da nossa conversa... não seremos testemunhas também de vocês caso o processo pelo prosseguimento... a única hipótese de quebra da confidencialidade hoje existente é caso haja algum ato de violência ou criminalidade... nunca aconteceu... noto que vocês tem uma postura pacífica e que também não será hoje que iremos inaugurar esse infortuno... Débora e eu esperamos conseguir... fazer com que vocês entendem o propósito da mediação... de fato procurem reestabelecer a comunicação... tentando inclusive ouvir um ao outro sem interrupções sem preocupações... tentando de fato resolver a questão trazida da melhor maneira possível, ninguém melhor para saber como deve ser resolvido esse impasse existente do que vocês mesmos... feito essas considerações a respeito da sessão de mediação vocês tem alguma dúvida?

PR – não

M1 – não?

PA - não

M1 – as doutoras tem dúvidas? apenas um último uma ulti/ um último questionamento para as doutoras que acabei esquecendo de perguntar... como as doutoras se chamam? a que está acompanhando Joana como se chama?

Adv (requerida) – Maria

M1 – doutora Maria?

Adv (requerida) – isso

M1 – e a doutora que está acompanhando o Lucas?

Adv (autor) – Andréa

M1 – posso chamar de doutora Andréa?

Adv (autor) - pode

M1 - doutoras quero ressaltar que a presença das senhoras é imprescindível pra que tenhamos um bom desempenho em relação à sessão de mediação... peço que qualquer dúvida jurídica que seus clientes tenham que por favor faça os esclarecimentos pois só tem a enriquecer a participação das das doutoras... feitos todos os esclarecimentos vocês estão dispostos a participar da sessão de mediação?

PA – sim

PR – sim

M1 – então como já pactuamos de início a fala inaugural é da parte autora que é o Lucas... Lucas conte pra nós o que que aconteceu para estarmos reunidos aqui... o que você busca resolver?

PA – então a gente... depois que a Joana me agrediu... e::h falou dos meu serviço em frente ao meus empregados e para outras pessoas... é::h o que ocorreu foi o seguinte... a gente acordou que:: eu iria construí/ eu sou pedreiro eu iria construir uma loja pra ela... em um prazo de um mês... e::h acordo foi que:: a construção daria o valor de doze mil... sendo seis pagos no início e os seis restantes no final da obra... enTÃO... depois disso a gente foi:: começar a construção eu com os meus empregados... e:h durante a gente viu que tinha um problema no solo e com isso demandava mais tempo... e eu com minha boa fé... é::h não cobrei nada da Joana pra fazer esses reparos no solo... só que com isso ia demorar mais um mês... e ela não entendeu isso... ela não entende de construção civil... ela:: começou a falar mal do meu serviço... falar ma::l dizer que sou lerdo por não/ éh me ajuda advogada isso daí é até um crime não é?

AdvA – com certeza... ela difamou seu serviço além disso ela agrediu meu cliente... isso é um crime além do mais meu cliente tava de boa fé... eh até se esforçou sem cobrar da da cliente dele o serviço extra que ele prestou... e por isso ele foi agredido

M1 – [...] doutora Andréa eu entendo que é... extremamente imprescindível a participação da doutora mas nesse relato inicial sempre nos é importante ouvirmos as partes depois haverá um momento oportuno para que a doutora faça as pontuações que achar necessária então vou pedir pra que o Lucas continue o relato

AdVA – com certeza ((em tom baixo))

PA – então... não cobrei e:h com isso ela depois de me chamar de lerdo me agredi... no final da obra eu fui cobrar os outros seis mil e ela não quis me pagar... dizendo que:: o prejuízo que ela teve foi mais de seis mil durante esse mês que passou... e::h daí... a gente veio aqui... porque eu não aceito isso fiz/ tipo... fiz de boa fé... e::h mesmo que tenha passado o prazo não era algo que que eu esperava... não era esperado

M1 – Lucas agradeço pelo seu relato gostaria de fazer mais alguma complementação?

PA – não

M1 – não? então nesse momento nós vamos ouvir a Joana... Joana pontua pra gente o que que você acha dessa situação?... o que ocorreu... traga pra gente a sua versão

PR – ocorreu o seguinte... eu precisava que a loja fosse construída né... eh num prazo de um mês... aí o Lucas disse que ele conseguiria fazer isso... só que... passou um mês ele falou que o solo tava em más funções e atrasou a OBRA né... seguinte... se se se atrasasse se ele não ia conseguir se ele viu que o terreno estava em más funções... por que não falou isso antes? ... ele poderia ter feito a análise do terreno antes... outra coisa que eu também tenho observado... éh que mesmo com essa desculpa... ele e os auxiliares dele começam o serviço

às nove da manhã... EU começo trabalhar às sete... por que que tem que começar às nove? se tá atraso tem que começar antes...

PA – [...] você não tá no sol lá

M1 – é::h Lucas a gente pactuou no início que cada um de vocês teriam seu momento de fala... se tem algo que você acredita que mereça algum esclarecimento faça uso do papel e da caneta... depois lhe darei oportunidade de fala... mas nesse momento a fala é da Joana... tudo bem?

PA – tudo bem desculpa

M1 – Joana... por favor pode prosseguir

PR – então... éh nesse meio tempo eu precisava realmente da loja pronta... e eu até perdi uma proposta de aluguel de quinhentos reais que eu precisava disso e eu acabei perdendo por causa da/ do atraso dele por causa da irresponsabilidade dele... se viu que o terreno não tava bom... por que não falou antes?... que eu já me programava gastei dinheiro a mais... por isso que eu não quero pagar... porque eu gastei dinheiro a mais... foi um gasto excessivo esses sei mil reais que... iam ser pagos no final de uma obra que na verdade não foi entregue... totalmente... não foi terminada... lá ele falou que se terminasse tudo em um mês eu pagaria tudo... no final passou um mês não terminou a obra... até agora a obra não tá concluída... entendeu... e não paguei... agora ele vem querendo entrar com uma ação com um negócio comigo?

M1 – Joana agradeço pelo seu relato tem algo mais a pontuar nesse momento?

PR – não

M1 – Lucas gostaria de fazer algum esclarecimento?

PA – é::h só... falar do solo... que:: visualmente não tinha nenhum problema... mas depois da obra que a gente foi vê e era um problema profundo... que só daria pra ver no andar da obra não era algo que daria pra ver no início... por isso que foi acordado aquele um mês porque se eu soubesse antes... talvez nem teria pego essa obra também... pra ter rodo esse problema

M1 – mais alguma pontuação Lucas?

PA – não só isso

M1 – Joana... alguma pontuação?

PR – não

M1 – não? ... agradeço vocês pelo relato... mas pelo que nós podemos perceber com relação ao que vocês falaram... nós notamos que ouve um pacto de uma prestação de serviço entre vocês com relação à construção de uma loja... todavia... tendo em vista as intemperes

relacionadas a clima e a solo impossibilitou o término dessa construção e é algo em relação à essa construção que trouxe uma insatisfação a ambos em relação à prestação de serviço e sendo assim vocês não viram outra alternativa senão estarem aqui em nossa presença pra tentar resolver essa questão que pertine à obra de melhor maneira possível... nós entendemos corretamente o que precisa ser trabalho nessa sessão de mediação?

PR – sim

PA – sim

M1 – pois bem... como pactuamos de início... então... vejo... Débora que é necessário fazermos uma sessão individual com cada um de vocês... falamos na declaração de abertura que a fala que a primeira sessão individual pode ser com a parte requerido tendo em vista que iniciamos a sessão conjunta com o Lucas... então Lucas eu vou pedir para que você e a doutora Andréa se ausente para que possamos conversar com a Joana e a doutora Maria... vocês terão o mesmo prazo de tempo que vamos dedicar com a Joana e a doutora Maria... quando estivermos na sessão individual com vocês... vocês poderiam me acompanhar até a porta por gentileza

Sessão individual – parte requerida

M1 – Joana e Maria... agradeço por vocês terem aguardado enquanto recepcionava o Lucas e a Andréa em uma acomodação lá fora... essa sessão individual utilizamos para que possamos... aplicar as técnicas da mediação e ouvir vocês melhor a respeito do caso do dos ocorridos... que trouxe vocês aqui hoje... esclareço que a sessão individual é confidencial... nós repassaremos as informações pro Lucas e para a doutora Andréa o que vocês nos autorizarem... sendo assim já começo de plano passando a fala pra você Joana... tem algo mais que vocês gostaria de pontuar

PR – não... foi só isso que aconteceu

M1 – teria como você falar pra mim mais detalhes com relação a essa tratativa que você fez com o Lucas?

PR – que assim eu pedi pra ele terminar tudo em um mês porque eu tava apertada eu precisa da loja... éh na verdade do salão éh pra alugar... e ele me garantiu que ia terminar tudo em um mês... eh eu acreditei nele... eu achei que ele ia terminar em um mês... senão eu teria passado para outra pessoa... éh depois ele veio com a desculpa do terreno ok eu não trabalho com engenharia civil... mas ele poderia muito bem ter analisado antes de falar “óh eu termino em um mês”... ele poderia ter aviso antes/ se ele tivesse avisado antes EU não taria passando por esse estresse que eu to passando agora né... aí depois por causa disso eu

perdi que já tava/ já tava quase combinado que se a loja que se fosse feita em um mês eu ia passar o aluguel pra esse ca::ra... acabou que eu tive que desonrar com um compromisso meu... por causa do atraso dele... eu fiquei insatisfeita e falei mesmo... pros outros... porque assim... se ele falou... não foi responsável em analisar tudo e dá certeza... eu não vou mais confiar nele eu não vou querer que as pessoas ao meu redor confie também... entende... éh... só isso que eu queria expo/ explicar aqui agora

M1 – pelo que eu noto esse transtorno em relação a/ algo te trouxe uma grande insatisfação... no entanto Joana eu vou pedir pra que vocês reflita a respeito de tudo que ocorreu... e tente de fato utilizar esse momento pra resolver essa questão de maneira pacífica... eh pra isso seja possível preciso que vocês tente trazer pra nós como você veria... como uma ideal solução pra essa questão?

PR – seria ele terminar...seria ele terminar o mais rápido possível a obra... né... e negociar um valor mais abaixo porque se um... aí com é que fala... como é a palavra...

AdvR – [...] prejuízo?

PR – é eu tive um prejuízo nesse meio tempo né... eu tive o prejuízo do aluguel que tava combinado... então no mínimo quando tipo assim ele terminar a obra num prazo sei lá de dois meses... com valor de mil e/ não de cinco mil e quinhentos... pra pelo menos abater esse prejuízo que eu tive... de quinhentos reais né...

M1 – então pelo que eu posso perceber uma proposta sua seria dar um desconto com relação a esse saldo remanescente que falta pagar?

PR – ahan

M1 – você concordaria por conceder um prazo maior também pra ele pelo que estou percebendo da sua fala é isso?

PR – sim... uhun

M2 – Joana você pode relatar novamente por favor como que foi o encontro com o seu Lucas... teve algum/ alguma agressão... como que foi?

PR – ah sim... foi assim eu fui lá cobrar a obra né... e briga/ e fala com ele por que que num tava/ por que que o negócio não tava feito... aí ele feio com ironia pra cima de mim eu fiquei/ tava estressada aquele dia tinha um monte de coisa pra resolver... e aí eu fiquei exaltada e briguei... com ele e quase fui pra cima né... aí a auxiliar dele me segurou lá e o outro auxiliar dele segurou ele também... e::h foi isso... foi esse o momento da briga...

M1 – mas então vocês não chegaram a se agredir?

PR – [...] não

M1 – [...] foi apenas acusações verbais que vocês fizeram?

PR – [...] foi

M1 – Maria tendo em vista que vocês está acompanhando a Joana... gostaria de fazer alguma pontuação? algum esclarecimento? pra Joana

AdvR – só isso mesmo... nem vamos entrar em dados morais... na questão... do prejuízo que ela teve... por conta do atraso e falta de profissionalismo do Lucas... e::h se pra ela está ok cinco mil e quinhentos... e:h está ótimo uma solução se assim ele concordar

M1 – certo... eu vou aproveitar esse momento Joana e vou aplicar com você uma técnica da mediação... que é chamada inversão de papéis... do mesmo modo nós iremos aplicar com o Lucas... é tendo em vista que vocês tem uma relação de contratação... no caso de/ referente a construção da sua loja... éh e você nos relatou que houve toda uma situação que vocês se exaltaram e isso foi querendo ou não na presença de pessoas estranhas... eu gostaria que nesse momento você se colocasse no lugar do Lucas e tentasse falar pra mim como que você se sentiria em/ sendo ele... eh está tendo outras pessoas presenciando toda todo essa/ esse atrito entre vocês?

PR – como me sentiria?

M1 – colocando-se no lugar dele... pensando que foi era ele que estava fazendo aquelas acusações e você que estava recebendo... como que você se sentiria?

PR – me sentiria envergonhada eu acho... bem envergonhada... talvez indignada com raiva...

M1 – você acredita que praquele momento você agiu de maneira adequada?

PR – pensando bem acho que sim viu

M1 – por que que você acha que agiu de maneira adequada?

PR – éh... não... quero dizer que não agi de maneira adequada desculpa

M1 – e como que você gostaria de... pensando que você fosse o Lucas gostaria de ter sido tratada naquele momento

PR – com um pouco mais de respeito talvez... éh... talvez foi exagero meu te/ ter exalado tanto... não precisava falar tudo aquilo pra ele

M1 – o Lucas ele é um bom profissional na qualidade de pedreiro?

PR- assim... BOM BOM bom já tive melhores... mas com/ no geral ele faz o trabalho bem feito

M1 – com relação com que ele está fazendo pra você... em relação a sua loja... você acredita que o serviço está bom? está satisfatório?

PR – sim... poderia melhor um pouco poderia melhor nos detalhes né... nos acabamentos... mas assim no/ e também no prazo... mas no geral ele é um bom profissional sim

M2 – Joana você teve conhecimento do serviço do Lucas a partir de/ da onde? de onde você conhece o Lucas?

PR – ai:: ... não foi bem uma indicação... eu fui numa empreiteira e eles a gente/ éh os caras da empreiteira eles faralam a respeito do Lucas... e aí eu fui atrás dele pra conhecer... conhecer as outras obras dele... foi meio que uma recomendação... não sei se dá pra falar assim... foi mais ou menos uma recomendação falei com o povo da empreiteira... eles falaram "tem o Lucas ele termina em menos de um mês"... aí eu fui atrás das pessoas que:: fizeram tiveram suas obras feitas pelo Lucas né... e eles falaram "não... ele é um bom profissional"... fui atrás dele pra... orçar a loja né... foi isso que aconteceu... foi assim que eu conheci ele

M2 – deixa eu ver se entendi então... ele é um profissional com excelência na área dele você foi atrás pra saber se ele faz um bom trabalho na questão de tempo e que pudesse atender às suas necessidades naquele um mês?

PR – isso

M2 – então esse foi o foco porque você CONtratou o Lucas?

PR – isso

M2 – pela sua necessidade naquele momento?

PR – isso

M1 – pelo que você falou pra gente dá pra notar que você estabeleceu uma certa confiança com relação ao Lucas... que foi que te levou... a contratá-lo

PR – foi... foi

M1 – eh pelo que eu percebo também da sua fala dessa nossa conversa individual você tá disposta a fazer uma negociação com ele

PR – [ ] sim

M1 – [ ] éh... na numa propostas pra gente passar pra ele... você falou que poderia conceder um prazo pra que ele conclua... que prazo você visLUMbra pra que ele conclua a obra?

PR – a::h daqui uns dois meses mais ou menos

M1 – você então Joana... daria o prazo de dois meses pra ele concluir a obra?

PR – sim... sim até porque ele já começou a obra... ele já tá no meio do trabalho... EU preciso da loja pro::nta... pra conseguir alugar... né eu já to/ já contratei ele é melhor que termine... dois meses mesmo... já (perdi) é a proposta mesmo

M1 – então dois meses você fiaria confortável?

PR – sim

M1 em relação ao valor... você tenha/ propôr pra ele se fosse reduzido de seis mil pra cinco mil e quinhentos?

PR – isso... pra abater aquele prejuízo que eu tive

M1 – e como que:: seria o pagamento desse valor de cinco mil e quinhentos?

PR – à vista à vista

M1 – à vista no término da obra?

PR – sim... no término da obra

M2 – Joana caso haja algum outro imprevisto... nessa obra... como vocês poderiam ter esse diálogo?

PR – ele poderia me avisar com antecedência né... poderia falar "óh aconteceu o imprevisto x... é infelizmente" ... não melhor... eu gostaria que fizesse um contrato entre eu e ele falando a respeito disso... que se tivesse algum imprevisto ele teria num prazo de uma semana pra me falar desse imprevisto o que que vai acarretar desse imprevisto... né... assim eu ficaria mais confortável e poderia me programar melhor

M1 – deixa eu ver se eu entendi então... você gostaria que ele te comunicasse previamente antes de vencer esse prazo adicional que você está dando pra ele pra concluir a obra caso vá ter algum imprevisto pra que não haja nenhuma surpresa?

PR – ahan

M1 – esse prazo pra... lhe comunicar do imprevisto é de uma semana?

PR – é

M1 – e essa uma semana seria antes do término do prazo que você está concebendo? explica melhor sua proposta

PR – não... eu acho melhor ele só avisar... não precisa de prazo... num/ quando acontece algum imprevisto não tem como prevê

M2 – de que maneira a senhora gostaria de ter o contato?

PR – aí eu gostaria que ele me avisasse

M2 – [ ] pessoalmente... por telefone?

PR – pessoalmente... me avisasse... me explicasse exatamente o que TÁ acontecendo... e outra coisa que eu queria que realmente acontecesse... os empregados dele começam trabalhar nove horas da manhã... ao meu ver parece que eles tão dando pouco caso pra obra... eu queria também que eles chegassem mais cedo pra ir lá... chegasse pra trabalhar... né... dos imprevistos atua/ não dá pra fazer muita questão disso... eu gostaria que ele me avisasse dos imprevistos e a questão que mais pega na hora eu tô vendo que ele e os

empregados dele estão dando pouco caso pra obra... eu falei isso inclusive na/ nossa/ na discussão que eu tive com ele né... por parece que tá fazendo de qualquer je::ito

M1 – mas Joana o que te leva A crer que os funcionários do Lucas estão te/ fazendo pouco caso com relação a sua obra?

PR- começa às nove da manhã

M2 – e vão até que horário?

PR – até umas quatro horas... pausa... duas horas de almoço... eles trabalham pouco aproveitam pouco o dia... né... eles poderiam começar às sete... trabalhar... cinco horas certinho... daria dez horas de serviço e tá a obra poderia até não precisar estourar o tempo... ela poderia até terminar antes do prazo adicional que eu dei

M1 – Joana ali onde é a sua obra... fala pra mim é área residencial ou é área comercial?

PR – comercial

M1 – não há vizinhos ali que pode ser importunados muitas vezes pelo barulho de uma obra?

PR – não... não tem área... lá é área comercial

M1 – Joana além dessa proposta que você já trouxe pra nós... que seria o prazo de dois meses pra finalizar a obra de ter o abatimento do valor que você tem que pagar de seis mil pra cinco mil e quinhentos ao término da obra e que um apelo que a gente nota que você vê que é necessário caso haja algum imprevisto que tenha que alterar esse prazo... éh da/ do término da obra... você vê uma outra possibilidade de resolvermos essa questão?

PR – não... só queria que ele terminasse a obra no tempo adicional que eu dei... se surgisse algum imprevisto terreno tempo... me avisasse... explicasse “óh aconteceu isso porque eu fiz isso ou porque encontrei isso”... né porque ele explica tudo por cima... éh e começasse no horário certo... entendeu... e terminasse o quanto antes e abatesse os quinhentos reais do meu imprevisto... quer dizer do meu prejuízo

M1 – podemos passar essa proposta pra ele então pra terminar em dois meses... fechar o valor final da obra em cinco mil e quinhentos... e ver a possibilidade de iniciar a obra mais cedo?

PR – uhun

M1 – lembrando que... é necessário que ambos cedam parcela daquilo que entendi como seu direito pra que vocês cheguem a uma solução pacífica... há a possibilidade de... negociar algum desses pontos com ele?... por exemplo o caso de não iniciar a obra às sete horas da manhã como você queria... mas um horário intermediário... haveria a possibilidade de negociação com ele?

PR – poderia

M1 – poderíamos abrir a comunicação com ele nesse sentido... pra vê se traz uma proposta diferente?

PR – sim... mas a obra tem que tá concluída em dois meses

M1 – então pelo que posso perceber você não abre mão de que esse prazo seja cumprido realmente

PR – sim

M2 – caso a obra (perca) mais um tempo e ele éh... diga que precisa de mais dinheiro?

PR – se precisasse de mais tempo e mais dinheiro?

M2 – isso

PR – não teria... como dar mais dinheiro e dar mais tempo... preciso da obra pra ONtem... não teria como

M1 – essa não seria uma opção então... Joana?

PR – não... não seria

M1 – Joana tem mais algum ponto que você queria aproveitar esse momento e trazer pra nós?

PR – não

M1 – essa proposta que eu já confirmei contigo... a gente pode fazer pra ele?

PR – pode

M1 – quer que eu repita a proposta?

PR – uhun

M1 – passa a proposta para o Lucas pra que ele conclua a obra no prazo de dois meses... ressaltando que se for ter algum imprevisto que ele comunique imediatamente e que ele promova um abatimento no valor de sei/ do do montante de seis mil reais que é devido... fecha a obra no valor de cinco mil e quinhentos tendo em vista os transtornos que vocês... já passaram... bem como ver com ele a possibilidade de que os funcionários dele iniciem o trabalho mais cedo... é isso?

PR – isso

M1 – doutora Maria gostaria de fazer alguma pontuação?

AdvR – não só isso mesmo

M1 – precisa fazer algum esclarecimento pra sua cliente nesse momento

AdvR – não... só que se ela se arrependeu de ter insultado... que les se acertem e ela peço desculpas... pra não geral outros outros danos emocionais em ambas as partes

M1 – gostaria Joana de ter um momento de desculpas de estar conversando com o Lucas pra resolver essa questão que ficou... em aberto entre vocês?
PR – seria bom seria bom... sim
M1 – certo... então na sessão conjunta quando a fizermos vamos dar a oportunidade para que vocês façam essas pontuações que julgarem... pertinentes... mas desde já Joana eu parabenizo você pelo comportamento produtivo que teve aqui nessa sessão individual... por realmente buscar uma solução pacífica da questão que... é trazida por vocês para nós... de fato parabéns por tentar resolver de maneira pacífica essa questão... em relação a nossa conversa... tem alguma coisa que vocês gostariam que não repassássemos para o Lucas?
PR – não
M1 – sem ressalvas então em relação a nossa conversa?
PR – sem ressalva sem ressalva
M1 – bom... tendo em vista que já temos uma proposta que foi passada por vocês e já confirmamos a questão da confidencialidade do teor do que podemos passar... agora vou pedir então para que vocês SE ausentem da sala para que nós conversemos com o Lucas e a doutora Andréa... aproveitem esse momento para conversarem lá fora bem como tomar uma água um café... tudo bem?
PR – sim

Sessão individual – parte autora
M1 – doutora Andréa... João... nós agradecemos vocês terem aguardado lá fora de maneira paciente enquanto conversávamos com a Joana e a... doutora Maria quero esclarecer pra vocês que essa sessão individual ela é confidencial... sendo assim a gente só vai repassar pra Joana e pra doutora Maria que vocês nos autorizarem... já abro a fala pra você Lucas... pra que você faça os esclarecimentos que achar necessário nessa sessão individual quiser trazer mais alguma informação que acho que deveria falar nesse momento
PA – é:h eu queria falar aqui que eu não falei que esqueci... foi que:::... era impossível a gente saber a situação do solo... era até tecnicamente impossível... porque era algo muito profundo e a gente só pode perceber isso... depois que começou a obra... por isso a gente precisava de mais tempo porque se não como que eu iria entregar uma obra mal acabada... uma obra mal feita... e daí... com isso eu fiquei chateado... porque eu fiz isso... pra tentar entregar uma obra perfeita e ela começou a falar mal do meu serviço... falar que eu não fazia o serviço bem... entendeu... e::h é mais ou menos isso

M1 – éh João... você falou aqui pra nós... dano no solo que que aconteceu que impossibilitou o término da obra... que dano é esse? você sabe explicar pra nós?

PA – é::h o... solo tava fraco... então ele tava com uma:: ele estava afundando... e aí tinha que ter escavação no solo pra compactar ele pra:: obra não afundar... porque se não compactar o solo as ondas... as ligas vão afundar e vai acontece::r... pode acontecer vários acidentes na obra

M1 – e quando você detectou esse dano no solo... você comunicou a Joana a existência dele?

PA – não... não

M1 – então fala pra nós quando que de fato você a comunicou a respeito da da existência desse dano no solo?

PA – eu:: comuniquei quando ela veio falar que a obra tava atrasada... daí eu fui disso... e foi quando ela não entendeu e::h e veio reclamar

M1 – foi quando vocês se encontraram lá na obra?

PA – foi... que aí ela veio perguntar né... tipo contestar o porquê da demora... e eu eu falei sobre o solo

M1 – e como que foi esse encontro de vocês lá na obra?

PA – então ela já tava:: reclamando da demora... nesse momento foi só houve exaltação de:: um fala mais alto que o outro... mas só foi isso... aí logo após de:: depois disso né perto do final da obra houve a outra discussão... que foi quando ela começou a falar mal do/ dos meus serviços... falar ma::l até dos meus empregados que foi quando eles estavam também juntos e houve a a briga... entre a gente que aí ela ficou falando mal do meu serviço... que aí eu não concordei com isso e daí... a gente teve essa daí essa discussão essa briga... e::h ocasionou tudo isso pra gente tá aqui hj

M2 – a Joana chegou a agredi-lo?

PA – sim

M2 – o senhor confirma uma agressão?

PA – sim

M2 – a obra... ela trazia riscos para seus colaboradores para o senhor também... ou alguma outra forma de risco?

PA – ela... poderia trazer risco caso não houvesse essa reparação no solo... que eu poderia ter feito a obra sem fazer a reparação no solo e entregar a obra na data certa

M1 – sem esse reparo que você foi diligente e fez... haveria danos futuros então na estrutura?

PA – sim

M2 – a dona Joana... ela ia com que periodicidade na obra?

PA – isso eu não vou ter a exata certeza... mas uma em uma semana

M2 – então no período de um mês ela iria quatro vezes que é o período que vocês trataram da obra de um mês... é isso? ela iria quatro vezes na obra

PA – quatro não... quinze em quinze dias... ela ia sem avisar às vezes

M1 – eh Lucas... atualmente qual é a situação da obra está acabada inacabada?

PA – está concluída tanto que depois dessa discussão... eu fui atrás dos seis mil que faltavam que foi quando ela disse que não iria pagar...

M1 – então hoje pelo seu relato a obra está completa e concluída não tendo nada por fazer...

PA – sim

M1 – Lucas pensando em toda essa situação você consegue vislumbrar um modo de resolver isso de maneira pacífica entre você e a Joana?

PA – então... é::h o que eu acho... que seria uma maneira pacífica éh os seis mil restante... eu não tõ nem ligando pra essa reparação no solo... mas os seis mil restante... e eu fiquei meio ressentido por conta dela ter... ter me humilhado na frente dos meus empregados... ter me agredido e::h ter me chamado de lerdo... na frente dos meus empregados de falar que meu serviço era ruim... sendo que ela não tem nenhuma:: nenhuma... nenhum conhecimento técnico disso... e mesmo depois de explicar ela continuou falando isso... então pra mim seria a entrega desses seis mil restante... pagamento... e::h talvez eu conversando com minha advogada... a minha advogada... a gente:: ou um pedido de desculpa ou não sei por conta dessas humilhações que eu sofri

M1 – compreendo que vocês está no relatando vou aproveitar esse momento Lucas e vou aplicar com você uma técnica da mediação chamada inversão de papéis... essa técnica ela foi aplicada com a Joana... pra gente manter a igualdade entre vocês então também vou aplicar contigo... éh eu quero que nesse momento você se coloque no lugar da Joana... na qualidade de... contratante... ela criou uma expectativa com relação ao serviço que você ia fazer... bem como com relação ao prazo que você di/ trouxe que ia cumprir... no entanto pense que você é a Joana... que vocês fez um compromisso com relação àquela obra e que de repente você... foi surpreendido pelo fato de não estar concluído... como que você se sentiria se você fosse a Joana e tivesse contando com o término da obra?

PA – eu iria atrás do pedreiro da mesma forma porém tentar solucionar de forma mais harmônica... TENtar entender o que aconteceu pra essa demora da obra... não começa:: a difamar o pedreiro

M1 – pelo que eu percebo essa questão da difamação como você me pontuou te trouxe um severo aborrecimento... e:h você vê que o modo de sanar isso seria pelo pedido de desculpas?

PA – talvez eu conversando com minha advogada... ela até propôs outras questões que ela falou que:: essa... me chamar de lerdo falar que eu meu serviço era ruim se enquadraria em... em crime também... talvez até tentasse alguma outra ação

M1 – mas Lucas vamos tentar ter um foco prospectivo... pensando nesse momento em diante... tendo em vista que os ocorridos que houve entre você e a Joana não é possível apagar essa situação da vida de vocês... no entanto você é um profissional conceituado na cidade... pode ser que haja outros serviços e que a Joana tenha o interesse de lhe contratar e que a manutenção da boa relação entre vocês é imprescindível... então vamos tentar pensar na situação daqui pra frente e não... levantar essas hipóteses do que poderia ser feito... porque querendo ou não vocês ainda podem continuar tendo esse bom relacionamento e ela te contratar novamente pra prestar novos serviços

M2 – quanto tempo Lucas você trabalha na área de construção civil?

PA – desde que eu me conheço por gente... eu trabalhava com meu pai... e:h agora trabalho por conta

M2 – você acha que éh a fala da Joana junto aos seus colaboradores te causou uma outra imagem perante... aos seus funciona::rios... como você se sentiu?

PA – sim sim... não só perante aos meus funcionários quanto perante a cidade... porque:: ela falou que meu serviço era de má qualidade... não só na frente dos meus funcionários...

M1 – bom Lucas... uma coisa que eu nota na sua fala bem como na Joana a partir do momento que nós aplicamos essa inversão de papéis é que vocês tem um ponto em comum... que vocês identificam que houve um excesso por parte de vocês... com relação àquele encontro que vocês tiveram na obra que houve a discussão... tanto que a Joana até falou pra gente que haveria a possibilidade de falar com você pra que vocês formalizassem um pedido de desculpas e acabasse com esse dissabor... então você tem interesse nesse pedido de desculpas entre vocês?

PA – sim

M1 – continuando com relação à tratativa adotada com a Joana... éh... ela falou pra nós que... de ter atrasado a obra de você não ter comunicado a ele essa questão do solo ela se sente um tanto quanto prejudicada como uma forma de ser uma compensação em relação a isso e finalizar essa questão... seria que você reduzisse o valor do saldo remanescente de seis mil pra cinco mil e quinhentos... lembrando que como ela não tinha a informação que a

obra estava concluída ela ia até te conceder um prazo de dois meses pra terminar... você vê a possibilidade de reduzir esse valor pra cinco mil e quinhentos e assim reestabelecer a/ o bom relacionamento entre vocês... lembrando que ela vai pagar à vista?

PA – cinco mil e quinhentos

M1 – cinco mil e quinhentos... ela pediu um desconto de quinhentos reais... lembrando também que ela vai formalizar o pedido de desculpas

M2 – a ressalva dela pra essa proposta de quinhentos reais é período de aluguel que ela perdeu durante esse período... por isso a explicação segundo a Joana

PA – só que:: pensa bem... ela vai ter uma loja... então ela pode é::h ter esse valor ressarcido durante todo toda a loja dela... e eu vai ser esse valor aqui que eu vou perder por causa de uma obra... sendo que durante esse tempo eu também poderia estar em outras obras

M1 – compreendo mas vou pedir pra que você tenha aquele pensamento que nós falamos pra você... tentar resolver a questão a partir desse momento em diante que vocês podem ter novas tratativas com relação à nova contratação... à nova construção... aproveito pra pedir o auxílio da doutora Andréa pra que ela faça alguma pontuação pra você e veja se é viável ou não... o aceite... tendo em vista que se não for possível uma pacificação entre vocês haverá o prosseguimento da ação

AdvR – Lucas eu acho que você já está perdendo muito... em relação à cidade principalmente... e quanto mais demorar de ser solucionado... mais pessoas vão saber que sua obra é atrasada e de má qualidade... o que não é verdade... e outra você teve despesas com todo processo... tanto na obra quanto pra solucionar o solo que você não cobrou dela... então o que são quinhentos reais perto do que você gastou só pra solucionar o solo e você nem cobrou dela de boa-fé... eu acho que nesse momento... as ua fama na cidade como bom empreiteiro... e a forma como você vai solucionar isso de uma maneira ca::lma... nessa sessão vai te dar um ( ) muito maior... vai te dar muito mais lucro do que agora brigar por quinhentos reiais já que você já perdeu muito mais no processo rolando... meu conselho

M1 – éh doutora Andréa pelo que percebo você está aconselhando o Lucas a aceitar a proposta de acordo feita pela Joana?

AdvR – no momento sim

M1 – gostaria de debater um mais com a sua advogada Lucas

advR – não compensa entrar no processo por causa de quinhentos reis... se você quisesse entrar por danos morais e outras coisas que eu pensei... eh que você não quer ((risos))... tudo bem... mas agora por quinhentos reais não é viável

PA – tudo bem

M1 – você sente satisfeito com essa proposta Lucas

PA – sim

M1 – você se sente satisfeito com o pedido de desculpas que a Joana vai fazer pra você?

PA – sim

M1 – posso chamá-las aqui pra gente formalizar o acordo então entre vocês

PA – pode

M1 - Tem alguma consideração a fazer da nossa conversa atual que quer que permaneça na confidencialidade?

PA – acho que não

M1 – não... Lucas parabéns a você por tentar de fato a pacificação sobretudo com o apoio da doutora Andréa que foi essencial aqui pra que fosse possível chegar a essa pacificação dessa questão que vocês nos trouxeram... então apenas pra confirmar da proposta do acordo... seria então a entrega imediata da obra tendo em vista que ela já está terminada... em contrapartida reduzir o valor de seis mil pra cinco mil e quinhentos que deve ser pago às vista... bem como que a Joana... formalize um pedido de desculpas aqui nesse momento pra você... é isso?

PA – sim

M1 – entendemos corretamente... então vou pedir pra que você e a doutora Andréa permaneçam aqui na sala que nós vamos chamar a Joana e a doutora Maria pra fazer a comunicação da proposta de acordo... tá bom?

PA – tá

2ª sessão conjunta

M1 – podem se sentar nos seus lugares novamente... Joana... Maria... agradecemos por vocês terem aguardado lá fora enquanto conversávamos com o Lucas e a doutora Andréa... de plano agradeço novamente a presença de vocês pelo comportamento produtivo que todos os aqui presentes estão... tendo... resolv/ tentando de fato resolver da melhor maneira possível essa essa questão da obra que fez com que vocês estivem aqui comigo e com a Débora nessa tarde... éh chamei vocês Joana e Maria pra comunicar que o Lucas em conjunto com a doutora Andréa aceitam o reduzir o valor que ia ser pago de seis mil pra cinco mil e quinhentos conforme vão ser pago como você bem pontuou Joana que será à vista e temos uma uma... grata informação que acredito que vai deixá-la contente Joana... o Lucas nos informou que a obra já se encontra concluída...

PR – huum ((risos)) que ótimo que ó::timo

M1 – a olha já se encontra concluída e no entanto trouxe pro Lucas aquela informação que você mesma disse que pra gente que gostaria de estar formalizar um pedido de desculpas tendo em vista que reconhece se excedeu no calor do momento eh... lá na obra... então... feita essas considerações a primeira questão que quero confirmar com você... você aceita então já receber as chaves da loja tendo em vista que a construção já está terminada?

PR – sim s::im aí que ótimo que já está concluída

M1 – segundo ponto Lucas você acorda por receber o valor de cinco mil e quinhentos então?

PA – sim

M1 – sim... então vou pedir pra que vocês formalizem o pedido de desculpas

PR – desculpa

((as partes se cumprimentaram num pedido de desculpas))

M1 – diria que o principal... principal princípio... principal ponto da mediação foi alcançado que seria a pacificação entre vocês e a/ e sabemos que conseguimos alcançar isso pela formalização desse pedido de desculpas de vocês... então sendo assim vou me dirigir ao computador pra então proceder com a redação do termo de acordo... pra que na sequência eu faça a leitura... nós assinemos e devolvemos pra vara competente pra ser ser validado pelo juiz... lembrando sempre que a partir do momento que há validade do acordo feito pelo juiz é uma regra deve ser cumprida... mais uma vez parabenizo vocês por terem chegado a essa solução por vocês mesmo sem intervenção de terceiros... e agradeço e parabenizo a atuação das doutoras que foi de maneira... significativa para o possível acordo hoje e auxílio prestado a seus clientes

Hospital

1ª sessão conjunta

M1 – pode sentar aqui doutor... por favor... isso obrigada... boa tarde... éh meu nome é Lígia

M2 – meu nome é Mariana

M1 (M2 na análise) – gostaria de agradecer a presença de vocês... nessa sessão hoje... queria dizer que vocês como advogados são muito importantes nessa sessão... que o trabalho de vocês é indispensável para os clientes de vocês... principalmente tendo em vista que nós não podemos éh... dar sugestões... não podemos interferir em questões jurídicas como tirar dúvidas... então vocês são de suma importância pra pra a mediação ser

frutífera... eu gostaria só de esclarecer que:: éh o objetivo da mediação é a retomada do diálogo... por isso a gente dá preferência pra ouvir as partes tá... o que elas estão sentindo... então peço a colaboração de vocês nesse sentido... tá bom... alguma dúvida?

AdvA – não

AdvR - não

M1 – então a gente vai chamar as partes

M1 – boa tarde... tudo bem? obrigada por esperar...

M2 – boa tarde então... meu nome é Mariana... eu sou mediadora desse caso

M1 – Eu sou Lígia... também serei mediadora hoje

M2 – éh... tá tudo bem com vocês... o ambiente está confortável? vocês querem tomar uma água antes?

PA – não... tudo bem

PR – tudo bem

M2 – tudo certo... então tá... éh a nossa sessão tem duração de uma hora e meia... então se vocês tiveram que avisar alguma pessoa lá fora que vocês vão passar esse tempo aqui com a gente por favor façam isso agora... éh logo depois desliguem os celulares também... essa sessão não pode ser interrompida a::h... eu vou anotar os nomes de vocês e quero que vocês me digam... como vocês preferem é::h serem tratados aqui nessa sessão... as partes?

PA – senhor Pedro por favor

PR – senhora Lúcia

M2 – senhor Pedro e senhora Lúcia... certinho... a::h quero saber se a gente já teve algum contato... anterior a essa sessão ou se a gente já se conhece de algum lugar que eu não me recordo?

PA – não

PR - não

M2 – quero agradecer os advogados pela presença... éh... e as partes também pelo esforço de estarem aqui com a gente nessa tarde... quero saber se vocês estão confortáveis aqui... as cadeiras estão confortáveis... tudo certo?

PA – tudo bem

M2 – éh o tempo eu já falei né que a gente vai passar aqui uma hora e meia... a:h vocês sabem como funciona uma audiência/ uma sessão de mediação?

PR - não

M2 – já participaram de alguma?

PA - não

M2 (M7 – análise) – então tá... é:h a nossa sessão aqui o nosso papel como mediador éh tem o intuito principal de retomar o diálogo entre as partes... o acordo não é tão importante mas se a gente conseguir chegar num acordo melhor ainda... e::h a gente tá aqui não como juiz... a gente tá aqui só pra favorecer o diálogo mesmo... e::h a gente não vai impor nenhuma solução... o ideal é que vocês cheguem num acordo entre vocês mesmos... é:h a gente não tira nenhuma dúvida jurídica então caso vocês tenham alguma dúvida... éh... se direcionem aos advogados presentes... e::h a gente é totalmente imparcial então a gente não vai tomar lado de ningué/ de nenhuma parte... eh a gente tem aqui o intuito básico de:: é::h... unir os interesses... alinhar os interesses das partes pra gente chegar a um acordo que seja bom pra todo mundo... ah o nosso processo ele é totalmente informal então ele não tem o peso de uma... audiência a:h... então as partes então juntas vão construir algo que seja bom pra todo mundo como já mencionei... quem começa falando geralmente é a parte autora então no caso o senhor Pedro... na sessão individual começa com a senhora Lúcia... éh o ideal é que a gente ouça cada uma das partes sem interrupção... então a gente vai começar com senhor Pedro e aí peço que a senhora Lúcia por favor não interrompa... se houver algum apontamento que a senhora queira fazer eu peço que anote por favor tem papel e caneta disponível aí e aí... aí no momento da fala da senhora... a senhora se coloque e peço o mesmo para o senhor Pedro pra que a gente consiga ouvir e construir algo que seja bom pra todo mundo... a gente vai chegar a gente pode chegar nessa sessão a um acordo... eh mas não é necessário/ não e obrigatório a aceitação de um acordo

M1 – éh complementando a Mariana esse acordo se ele for feito ele tem validade ou seja ele é regra entre vocês... caso não seja cumprido depois a parte que está insatisfeita com o descumprimento pode entrar com uma ação... com o juiz pra que haja o cumprimento... tá... dessa dessa desse acordo de vocês e não é obrigatório... então fiquem tranquilos em relação a isso... como a Mariana disse... nós temos aqui o procedimento ele é assim dividido em duas sessões... a primeira sessão é conjunta né começando pelo autor senhor Pedro e a senhora Lúcia e depois disso nós teremos sessões individuais... como a parte autora que começa falando na conjunta... nas sessões individuais quem começará falando será a senhora Lúcia... onde ela vai ficar aqui somente com a sua advogada e o senhor Pedro vai se retirar... e depois vocês irão se retirar e o senhor Pedro irá participar da sessão individual... tá a gente tenta fazer um tempo médio pra cada uma tá... pra que seja de uma forma igualitária... e::h... aqui gente... nessa sessão como foco pro futuro... pensando daqui pra frente daqui em diante... até porque a gente não vai mudar o que aconteceu... então eu peço que vocês pensem dessa forma também... tá bom... éh... a nossa sessão ela é pautada

pela confidencialidade... então isso quer dizer que nada do que for falado aqui vai sair daqui também não vai para o processo... inclusive nós como mediadores não podemos ser testemunhas do processo... tá... então... éh a única exceção que pode acontecer se houver um crime... nessa sessão como violência... por exemplo que imagino que não vai acontecer... espero que não aconteça... esses papéis que estão disponíveis pra vocês vocês podem fazer anotações... da mesma forma a gente faz algumas anotações pra gente conduzir MElhor essa sessão... mas esses papéis também são confidenciais e ao final dessa sessão serão rasgados... ninguém vai analisa-los então podem ficar bem tranquilos inclusive as pessoas ali no fundo ((fala o nome dos observadores)) elas são observadoras elas estão aqui para NOS observar... elas também não podem ser testemunhas no processo tá... elas só estão aqui pra avaliar nosso trabalho como mediadoras e não o caso de vocês... éh aqui nós como mediadoras temas a perspectiva/ a expectativa de tentar uma solução mas se ela não for alcançada que vocês possam ter uma convivência melhor com a retomada do diálogo... esperamos também que vocês respeitem a outra parte e que não não sejam indelicados e que não façam interrupções... como a Mariana disse podem fazer anotações fiquem à vontade... éh... esperamos também que vocês nos revelem informações relevantes tá... pra questão de vocês... pra que a gente possa conduzir de uma forma melhor... vocês estão dispostos a participar dessa sessão? confirmam o interesse de vocês em participar?

PR – sim

PA - sim

M2 – novamente só gostaria de agradecer a/ o comparecimento dos advogados... eh falar que ele é muito importante aqui pra nós... tá bom... éh como nós falamos aqui então senhor Pedro o senhor é autor o senhor pode começar a falando pode nos contar um pouco sobre o que aconteceu

PA – é::h a minha esposa... ela tá num hospital né... e assim... ela tá numa situação muito delicada... ela sofre de câncer em estágio terminal já... e::h desde que começou assim... hum ela se tratar né... desde que descobriu eu sempre estive presente em todos os momentos ali né... eh até éh... nesses últimos dias aí nesses últimos tempos... ela deu uma piorada e precisou ir pra UTI né... só que assim... elaa: quando eu não to do lado dela ela sofre muito entendeu e como ela tá muito fraca eu temo que ela pode ter alguma coisa né... não sei né... e::h depois que transferiram ela pra UTI ela tava num leito normal né... eu dormia lá no quarto dela tudo... passava lá ficava lá quase todo tempo dia inteiro né... só ia pra casa pra tomar um banho mas assim rapidinho... eles transferiram ela pra UTI e agora só posso ver ela a cada éh quinze trinta minutos a cada duas horas... eh só que quando/ na noite ela teve

uma crise de ansiedade né... o pessoal foi lá me chamar pra eu poder ficar junto com ela né pra vê se ela conseguia se acalmar... que ela foi entrar na câmara de ventilação... éh... então aí depois depois desse dia não deixaram mais eu visitar ela... como eu tava visitando né... passa a noite com ela... que é uma das coisas assim mais importante... então eu fico meio assim por que acho que ela pode tá:: acho não né ela tá precisando de mim que eu fique no lado dela... assim ela vai se sentir vai se sentir melhor né eh eh vai se sentir mais segura né... então mais ou menos isso né... éh essa a enfermeira nova lá que começou... eu não conhecia ela né depois que eu conheci ela... não tá deixando de nenhuma forma eu passa mais que aqueles trinta minutos com ela né... então assim a gente tá ficando muito muito preocupado com a situação dela não se sentir tão bem né... como ela tá fraca... a gente teme pelo pior

M2 – entendi mais alguma coisa que o senhor gostaria de falar?

PA – não... mais ou menos isso

M2 – eu vou passar a palavra para a senhora Lúcia... a senhora poderia falar... o que que aconteceu?

PR – nós somos representantes da equipe de enfermagem do hospital... éh eu sou a enfermeira éh... padrão... e ela a responsável pela coordenação de todos... e a situação do senhor Pedro é a seguinte porque nós vimos a situação dela ela está em/ tota::l estabilidade... cuidamos dela todos os dias ela não está em caso de morte eminente... ah e o caso que ele foi ficou a noite inteira com a senhora Antônia... foi referente ao momento EXCEpcional... que nós deixamos ELA ficar com ELE porque por conta ela estava muito alterada naQUEle momento do tratamento... isto é algo excepcional nós traBAlhamos com a área oncológica que é com CÂNcer já faz VINte cinco anos... nós éh somos MUIto minunciosos com o NOsso trabalho e com isso as inTERferências que NÃO para do senhor Pedro... está trazendo muita:: é::h... um dissabor enorme entre a equipe de trabalho que não conseguimos cuidar da senhora Antônia... eh éh não... está sendo impossível de manter o tratamento dela de uma forma correta... pois ele não está aceitando as nossas indicações... sendo que nós temos um estudo especializado pra isso e um conhecimento que ele NÃO possui... eh ah... e isso está deixando muita/ complicada a situação em no nosso ambiente de trabalho na hora de fazer o tratamento da senhora Antônia... e isso até outras pessoas... pacientes nossos estão reparando porque nós demos pra ele um PRIvilégio naquele momento eh éh estão reclamando que está tornando uma situação bem incontrolável no hospital... e eu acredito que isso não tá conseguindo fazer render o tratamento dela corretamente

M2 – senhor Pedro queria fazer algum apontamento com relação à fala da senhora Lúcia?
PA – não... não gostaria de fazer apontamento não
M1 – então... éh pelo que eu vejo aqui... éh ambos estão preocupados com a saúde da senhora Maria né...
PA – [ ] na verdade queria fazer um apontamento...
M1 – pode fazer senhor Pedro... fica à vontade
PA – porque:: ... minha esposa não chama Antônia... ela chama dona Maria Santos... isso mostra o tanto que essa equipe de médico que diz que tá cuidando dela com todo cuidado com todo zelo... eu acho que ela nunca nem viu a minha esposa falar bem a verdade... minha esposa tá lá sofrendo lá morrendo eu acho que a minha presença é capaz de ser melhor que a presença dessas enfermeiras lá... eles não sabem nem o nome dela
M1 – [ ] senhor Pedro eu peço para que o senhor fique ca::lmo... foi um erro imagino que tenha muitos pacientes no hospital tá... até peço desculpas pelo meu equívoco também... bom então a senhora Maria não é mesmo senhor Pedro... eu percebo que ambos estão preocupados COM a saúde da senhora Maria... éh que o senhor Pedro está um pouco chateado com a situação de não poder ficar perto da sua esposa... mas... éh... pelo que eu percebo ambos estão preocupados com a saúde da senhora Maria... mas vejo que existe uma possibilidade de aproveitarmos essa sessão pra resolver a questão de vocês... tentar chegar em uma solução que alcance o interesse de ambos e espero que eu possa que nós possamos contar com vocês pra retomada do diálogo e ter uma convivência melhor no hospital... tudo bem?... como nós explicamos pra vocês agora vamos passar para as sessões individuais... tá bom... senhor Pedro o senhor poderia aguardar lá fora por gentileza... nós já chamamos vocês só um minutinho...

M1 – senhora Lúcia éh a senhora poderia nos dar mais algumas informações sobre o que vem acontecendo...
PR – PRImeiramente quanto ao que ele falou... nós cuidamos de vários pacientes no dia então pode ser que houve um erro ao ler o prontuário médico dela... mas não é uma coisa que nós não somos obrigados a lembrar... isso não quer dizer que nós não temos competência pra/ mesmo porque todos os pacientes ali naquela área que a senhora Maria está... ela... ou tem o mesmo tratamento igualmente aos outros pacientes... independentemente se nós sabemos o nome ou não... nós temos estudo... estudo técnico quanto a esses assuntos que demonstram a melhor forma de tratamento e ele não está aceitando quando a gente anda ali no corredor ele já fica encarando como se fossemos

incapazes... e::h ainda ele quer se achar superior a nós... sendo que nós só estamos tentando fazer o nosso trabalho... fica impossível cuidar da senhora Maria

M2 – senhora Lúcia a senhora poderia me tirar uma dúvida... há quanto tempo a senhora Maria está hospitalizada?

PR – ela está hospitalizada:: há dois anos

M2 – nesse momento agora ela se encontra na UTI?

PR – isso... só que nós olhamos os exames dela mais recentes... ela não corre risco de morte... pelo contrário... apesar de estar sendo le::nto o o avanço no tratamento... ela está tendo resultados

M2 – perfeito... éh a visita na UTI funciona no regime que o senhor Pedro colocou... quinze minutos de visita a cada duas horas?

PR – isso... é a regra de norma interna no hospital

M1 – eh por que (Maria) teve a crise de ansiedade dela?

PR – porque nós íamos colocar ela num tubo de ventilação... pra que ela pudesse fazer os exames... e aí acredito que ela tenha alguma forma de:: claustrofobia... de ficar em lugares pequenos porque a máquina ela é pequena então pode ser que ela tenha ficado um pouco:: nervosa quanto a isso e por isso nós deixamos EXCEpcionalmente naquela noite ficar com ela

M1 – e a senhora... éh vocês da equipe relataram melhoras com a presença do senhor Pedro? melhoras para a paciente para a senhora Maria?

PR – nós acreditamos que sim... que nós passamos todas as informações quando os exames saem eh acreditamos que de acordo com os exames DEla nós estamos dando o melhor tratamento possível

M1 – sim éh... mas em relação à crise de ansiedade que ela teve com a presença do senhor Pedro ela ficou mais calma como que foi?

PR – ela ficou mais calma porque ele ficou segurando a mão de::la... claro que aquilo Ajudou ela no momento MAS... isso não é algo de procedimento diário que ela tem que fazer...

M2 – existe a possibilidade da senhora Maria sair da UTI e passar pra uma enfermaria comum?

PR – infelizmente por enquanto não...

M2 – alguma coisa que a senhora queria colocar sobre o caso da dona Maria?

PR – não não... só isso mesmo

M1 – a senhora tem/ acompanha desde o começo o caso da dona Maria?

PR – sim... eu sou a:h chefe dos enfermeiros desde dois MIL e qui::nze... e desde a época que ela foi internada

M1 – existe alguma possibilidade... é::h de flexibilizar essas visitas para o senhor Pedro diante da situação peculiar da dona Maria?

PR – não é possível porque se nós fizermos essa exceção pra ele nós vamos ter que fazer exceção pra outras pessoas... vai tumultuar nossa ala de tratamento... e::h com isso nós não podemos deixar e até mesmo muitas pessoas ali podem criar um... uma um ambiente que favoreça outras doenças hospitalares ali e que complicaria todo nosso trabalho... compromoteria

M1 – éh... mas por exemplo na parte da noite... éh ficam vários éh... vários familiares ou ou não... como que funciona?

PR – não porque geralmente na parte da noite os familiares vão pra casa pra ter um descanso... e poder dormir também

M2 – éh só uma dúvida uma informação acessória... quantos leitos a UTI tem?

PR – são vinte leitos

M1 – eu percebo que:: existe uma preocupação por parte da senhora e das demais enfermeiras me relação... aos outros... familiares... não é mesmo?... é isso?

PR – isso... e nós entendemos a situação deles... porque é algo uma situação bem complicada que ele se encontra... realmente o câncer é uma doença que realmente mexe muito com as emoções das pessoas e é por isso mesmo que nós tentamos afastar eles nesses horários para que... possa ficar um clima mais até mesmo ameno ali naquele momento... porque muitas vezes a gente olha e tem familiar chorando de um lado... do outro também... fica aquele... uma coisa que:: acaba sendo porque é muito duro pros familiares ver a pessoa naquela situação

M2 – a equipe:: a equipe de saúde do hospital é composta por psicólogo e assistente social?

PR – sim nós temos assistentes... psicólogos prontos pra ajuda-los a qualquer momento durante esse processo que é o tratamento

M1 – pelo que a senhora falou eu percebo que:: é::h de alguma forma... a presença do senhor Pedro quando a senhora Maria tava com crise de ansiedade foi positivo... pela sua fala deu pra:: fez nos parecer... éh a senhora não acha que talvez a proximidade entre... o casal pode ser positivo?... pra ela... pode ser sentir mais calma... nesse sentido?

PR – sim...

M1 – a senhora acha?

PR - acredito que sim... em alguns casos (que nem) o deles excepcionais... porque... como são muita::s pessoas repetir isso de novo às vezes fica meio complicado

M1 – e a senhora acha que o senhor Pedro está lidando bem com a situação estar conformado de auxiliar e tentar buscar o melhor pra dona Maria?

PR – acredita que a preocupação dele como familiar... mas isso está um pouco exagerado... pois ela não está com risco de morte... ela está tendo... um tratamento TRANquilo que está tendo resultado

M1 - a senhora sabe me dizer se na parte da noite ele fica no hospital ou ele vai pra casa?

PR – ele fica lá no hospital::l fica buzina::ndo eu digo ele fica enche::ndo nosso saco pra que a gente deixe ele entrar e ficar com ela... só que ali também tem OUtros familiares... que também ficam ali aguardando o horário de visita abrir

M1 – entendi... pelo que a senhora falou éh a quantidade de familiares é ínfima é quase ínfima na parte da noite... é isso?

PR - sim

M1- eh existe a possibilidade de ter tratamentos especiais pra casos diferentes... graves?

PR – nós temos os nossos leitos alas pelo grau do nível que está o câncer... então não tem como fazer uma parte especial porque em cada ala já está no grau em que está o câncer... de acordo com como que está o desenvolvimento do paciente

M2 – não seria possível de repente a equipe de enfermagem desprenda a senhora Maria pra uma ala por exemplo de cuidados paliativos no período da noite?

PR – é possível mas não é recomendável... porque ela precisa tomar remédios e usar aparelhos que já estão naquela ala pra ela... só que ela poderia sim conforme for... adaptar a algum outro lugar pra ela

M2 – éh mais alguma coisa que a senhora queria apontar pra nós?

PR – não só isso mesmo

M2 – então tá vocês poderiam aguardar lá fora... doutora a senhora gostaria de fazer algum apontamento?

AdvR - não

Sessão individual – parte autora

M1 – obrigada por esperar desculpe pela demora... senhor Pedro como nós falamos agora o senhor pode éh explicar sobre a questão... sobre a dona Maria... o caso dela... o senhor quer falar alguma coisa?

PA – é assim né ela eles não conseguem entender né... não sei que qual é a dificuldade assim eles num percebe a gravidade do que a gente sente né... pra mim assim... eles cuidam muito:: não dão uma atenção necessária né... eles cuidam assim muito no geralzão assim acho que tem muitos casos lá não sei... e::h eles não atendem a gente não vê o que que a gente tem pra falar... isso aí tá prejudicando... que nem... eu fiz uma promessa pra minha esposa de que eu sempre estaria com ela quando ela precisasse entendeu... e agora de toda nossa vida juntos esse é o momento que mais ela tá precisando... ela ficou até nervosa lá e tudo... eles me chamaram... agora eu sinto que ela tá nervosa lá tá precisando de mim eles não deixa eu entrar... não num entendi o meu sentimento né... cê viu que ela nem sabia o nome da da minha esposa... como que pode tá tá cuidando bem nela né... num eu não sei não... e eles sempre ficam com essa conversinha mole de que tão fazendo de tudo que tão cuidando bem dela e tal... mas eu não acredito nisso... pra mim o principal é que é eu fazer parte desse tratamento acompanhar ela passar as noites com ela... porque isso deixa ela mais calma entendeu... então é mais ou menos isso

M1 – entendi... éh o senhor que:: o tratamento que estão dando pra ela no hospital... tem éh sido bom pra ela... ela tá apresentando melhora no quadro dela?

PA – não... não acho que o tratamento não tá tão bom assim não

M1 – por que que o senhor acha isso?

PA – oh porque assim... ela tava num lugar lá tava correndo tudo bem né... mas aí eles mudaram ela de lugar ela começou ficar nervosa ter várias crises... e eles não deixam eu visitar ela passar a noite com ela... então não me atendem direito... não to muito satisfeito não com o atendimento deles

M1 – entendi... mas éh... o senhor acho que o tratamento que eles dão a ela não está adequado ou se relaciona mais ao senhor... o tratamento dos enfermeiros?

PA – olha eu acho que é uma coisa mais direcionada a mim... porque até eu vi os/ as enfermeira chefe lá conversando assim com o guardinha assim eles estavam meio que:: eu creio que eles estavam falando de mim né... e apontando pro quarto lá né... meio que pra mim eles falaram que se eu entrasse lá eles iam me prender... fiquei pensando nisso daí...

M2 – éh senhor Pedro a gente percebe pela fala do senhor que o está realmente preocupado com a sua esposa que está hospitalizada... mas a gente percebe também na fala da senhora Lúcia... que ela também tá preocupada com o tratamento da sua esposa e::h realmente existe uma normativa do hospital que proíbe a permanência de um um acompanhante enquanto a senhora Maria tá na UTI é::h

M1 – [ ] o senhor vê outros familiares dormindo com os pacientes na UTI?

PA – não num... o tempo que eu tava lá não percebi isso não

M1 – tem algum outro familiar que tem alguma exceção... de de que pode ficar junto... o senhor tem conhecimento?

PA – não não sei disso... eu imagino que tenha

M1 – mas o senhor nunca viu?

PA – nunca vi

M1 – como que foi a situação que ela teve uma crise de ansiedade e que o senhor pode dormir... como que aconteceu... o senhor pode nos falar mais sobre essa ocasião?

PA – então ela tava lá no quarto dela né...

M2 – [ ] mas ela não estava na UTI

PA – não... calma aí... vamos por partes... começou assim né ela tava no quarto dela aí ela deu uma piorada precisaram transferir ela pra UTI e colocar numa daquelas câmara de ventilação lé que eles falam... não sei direito como é que é isso... só que aí nesse momento que eles deram essa notícia pra ela eu não tava lá... um dos poucos momentos que eu não tava lá... e aí ela começou a ficar nervosa nesse momento entendeu... eu não sei se foi o que falaram pra e::la... o jeito que falaram com e::la... alguma coisa aconteceu... mas talvez também só de ter levado ela pra:: essa outra sala já causou um uma:: crise de ansiedade nela... aí eles me ligaram... aí eu parei tudo que eu tava fazendo e já fui pra lá na hora né... aí realmente quando cheguei lá ela tava muito assim nervosa alterada e tudo... mas aí fui conversando com ela ela tava vendo que eu tava lá do lado dela... éh tava ali do lado né... nem falava nada só ficava quieto só... só preciso que ela sinta minha presença né... não preciso que:: ela/ conversar com ela nem atrapalhar os procedimentos dos médicos né... então foi eles levaram ela pra lá... me ligaram porque ela tava muito alterada assim eu fui... essa noite eu dormi com ela... ela ficou calma e tudo... e no outro dia ela tava dormindo lá tá já pedindo pra eu sair de lá correndo... não falei com ela não me despedi... aí ficou ficou nisso

M2 – o senhor tem contato com alguém da equipe de enfermagem sem ser a senhora Lúcia... que possa passa informação para tranquilizar o senhor?

PA – não... num tenho contato com ninguém

M2 – o fato de ligarem para o senhor quando ela ficou ansiosa... não tranquiliza o senhor por saber que se ela precisar de alguma coisa eles vão notificar o senhor precisa tá lá... pra dar o suporte que ela precisa?

PA – na verdade eu fiquei mais NERvoso...

M2 – por que?

PA – porque eu tava tomando banho o telefone começou a tocar... perei de/ fui atender e aí eles vieram com essa notícia aí né... de que eu tinha que ir lá e tal... e assim já saí achando que tinha acontecido o pior né... mas graças a Deus não foi

M1 – [ ] tem alguma:: solução que o senhor tenha pensado já pra resolver o problema ou a questão?

PA – ah eu acho que eles deviam né como é uma coisa assim muito delicada... eles deviam deixar eu dormir lá com ela quando ela não tivesse muito bem... eu acho que eu dormindo lá até ajude no tratamento dela... pra ela se sentir melhor e assim a doença também vai melhor né...

M1 – mas é só quando ela não estiver muito bem ou toda noite?

PA – não pra mim o certo é toda noite

M2 – o senhor não acha que passar todas as noites no hospital não pode ser cansativo para o senhor?

PA – não mas nesse momento a gente não pensa nisso só pensa nela

M2 – [ ] mas e a sua ocupação e o trabalho?

M1 – [ ] é o senhor não vai para o trabalho?

PA – não eu tirei licença pra ficar acompanhando ela... não tem problema... eu troquei lá... pedi férias... é um momento assim é um dos momentos mais delicados da minha vida

M1 – então pelo que nós vemos aqui... o senhor acha que não tem solução... o caso do senhor é isso?

PA – não... tem solução... se eles liberarem... tem solução sim se eles liberarem lá pra eu poder entrar e visitar minha esposa... há mais de quarenta anos nós estamos casados... esses dias foi a primeira vez que eu dormi sem ela

M2 – éh a gente entendi que é um momento delicado pra pro senhor e pra senhora Maria... mas a gente precisa... ((pausa longa))

M1 – [ ] bom então eu agradeço a fala do senhor... tem mais alguma coisa que o senhor gostaria de colocar

PA – não acho/

M1 – [ ] não? Eu vou chamar a parte...

M1- obrigada por esperar tá... eu agradeço a disponibilidade de vocês... bom... pelo que ambos me falaram aqui ambos estão preocupados com a situação da senhora Maria... né por um lado a senhora Lúcia em nome da equipe de enfermagem ela se preocupa muito com a saúde dela e o que pode causar é a/ abrir uma exceção com os demais familiares... não é isso?... e o senhor Pedro fica muito chateado éh porque não consegue passar o tempo que

gostaria com a esposa éh na fala de vocês éh sinto uma limosidade... e eu gostaria de saber de vocês agora frente a frente se existe... éh alguma:: alguma saída pra vocês proporem... a senhora acha senhora Lúcia que existe alguma possibilidade?

PR – olha pra nós transferirmos ela pra algum OUtro local... algum outro alguma outra ala do hospital isso custaria dinheiro porque nós teríamos que pegar TO:: dos os aparelhos e levar pra esse lugar... e o hospital ele NÃO pretende arcar com esse tipo de custo... se o senhor quiser... podemos pensar nessa possibilidade

M1 – mas não existe a possibilidade de deixar ele... ficar com ela então lá na sala da UTI

PR - não

M1 – essa possibilidade não existe?

M2 – qual é grau de... qual é o estágio de câncer da dona Maria?

PR – a dona Maria está no estágio dois de câncer

M1 – bom... então senhor Pedro o senhor gostaria de falar alguma coisa...

PA – a::h eu gostaria que eu pudesse ficar com a minha esposa

M1 – bom... as doutoras gostariam de falar alguma coisa... fazer alguma consideração? não doutora? tem certeza?... éh infelizmente vejo que aqui não há uma solução que vocês podem podem chegar não é mesmo... éh mas não que isso possa acontecer futuramente... tudo bem? é agora nosso procedimento da mediação ele será encerrado e será enviado para apreciação do juiz para que ele analise aprecie as questões aqui discutidas e o processo ele vai prosseguir... tudo bem? podemos encerrar então?

PR – sim

PA - sim

ETAPA II

Acidente

M1 - boa tarde

Advs - boa tarde

M1 - eu me chamo Paula... Helena ((aponta pra a outra mediadora))... mediadoras... éh como que vocês gostariam de ser chamados?

AdvA – Lara

AdvR – Rafaela

M1 - éh os doutores já participaram aqui... de:: mediação?

AdvA - já estive em alguns casos

AdvR - eu também

M1 - éh é importante ressaltar... o/...

M2 (M3 – na análise) – [...] a importância da presença de vocês aqui éh pra conduzir e tirar as eventuais dúvidas jurídicas que... éh surjam durante o decorrer dessa mediação... né e nós realmente ficamos muito... felizes com a contribuição de vocês... dos doutores né... e::

M1 - éh já foi tratado com as partes a questão de honorários?

AdvA - já

AdvR - ok

M1(M4 – na análise) - então tá bom... agradeço a presença e a contribuição... dos senhores

M2 - éh a gente vai chamar as partes né pra iniciar a mediação

M1 - boa tarde

Partes - boa tarde

M2 - boa tarde

M1 - éh inicialmente eu agradeço a presença de todos... que dispuseram em estar aqui é:h eu vou fazer a declaração de abertura então inicialmente vou me apresentar eu sou Paula... e a minha companheira aqui na mediação é a Helena... ao fundo nós temos a observadora... que ela encontra-se na sala... a fim de avaliar... o meu trabalho e o trabalho da Helena... enquanto mediadoras... e não... o desempenho da mediação aqui no caso de vocês... éh vocês estão confortáveis aqui nesse espaço físico?

Partes- sim

M1 - eu pergunto porque a duração dessa... mediação é de ATÉ uma hora e meia... então se caso vocês precisarem avisar... éh familiares... então nós... eu peço que vocês façam antes de iniciarmos né se quiserem tomar uma água também podem ficar à vontade

M2 - o ar tá tranquilo também tá agradável a temperatura?

Partes – sim

M1 - éh como que vocês gostariam de ser chamadas... quem é a parte autora?

PA - Geovana

M1 - e a requerida?

PR - Sônia

M1 - visando então o princípio da neutralidade... éh nós precisamos esclarecer aqui então... éh se vocês já tiveram alguma interação com uma das mediadoras?

PA - não

M2 - vocês não nos conhecem de:: outros luga::res nada?

Partes – não

M1 - porque o nosso intuito aqui não é... favorecer um ou outro lado éh o foco da mediação então é reestabelecer o diálogo e a... vivência harmônica entre vocês então para tanto nós precisamos que vocês... éh sejam produtivos e tragam as informações tentando resolver essa questão entre vocês mesmos nosso intuito aqui é só... facilitar esse essa interação... nós então não estamos aqui para impor uma solução... éh então não atuamos com o caráter de julgamento... e procuramos... apenas facilitar a interação aqui pra resolver essa questão

M2 - éh é importante enfatizar né... éh eu gostaria de elogiar a presença de vocês aqui hoje... éh nós sabemos que é um esforço éh de estar aqui então nós gostaríamos de elogiar é a Geovana e a Sônia por comparecerem aqui... né éh como a Paula já explicou aqui é uma sessão de mediação... então nós não estamos aqui para impor nada né nós estamos aqui para facilitar o diálogo entre vocês da melhor maneira... né então... éh vocês já participaram de alguma mediação anteriormente?

PR - não

PA - não

M2 - já ouviram falar?

Partes - não

M2 – bom... a mediação é... isso que eu acabei de falar pra vocês a gente tá aqui como uma facilitadora pra vocês é realmente voltarem a:: pensar sobre... éh as possibilidades de resolução da situação de vocês... né e nós estamos aqui pra tentar mediar é essa esse diálogo né... então aqui nós teremos... éh éh uma mediação pautada pela informalidade né então não tem nenhuma regra de produção de provas... né até porque isso aqui não é... um julgamento né como eu disse é um diálogo éh então a participação éh de vocês é muito importante assim como do advogado de vocês também... éh aqui nós teremos é uma sessão iniciada pela parte autora que é a Geovana né... e éh a:h posteriormente a gente vai passar a fala para a Sônia certo?... éh e durante a fala de uma ou de outra a gente/ eu peço que vocês não façam interrupções né pra que a gente possa... trabalhar melhor nessa situação... então caso vocês queiram falar alguma coisa vocês anotem tem uma folhinha aí e uma caneta... vocês façam as anotações devidas e aí éh a gente vai disponibilizar o tempo pra vocês também... éh são quinze minutos né

M1 – [...] até quinze minutos

M2 – pra pra que vocês possam explicar a situação de vocês né... sentimentos e tal... éh éh possivelmente poderemos fazer sessões privadas né ou também chamadas de sessões individuais que aí nós iremos conversar... individualmente com cada uma de vocês né numa sala depois aí a gente pede pra que a outra parte saia que aí realmente fica mais confortável

da gente dialogar né... éh caso não houver um entendimento entre vocês hoje é possível fazer uma segunda sessão... de mediação... então assim vocês não são obrigadas a éh fazer nenhum acordo aqui... éh éh claro que o que a gente almeja é realmente que vocês se entendam... né mas se não for possível nós faremos outras sessões caso seja necessário... éh em caso de acordo éh... esse acordo ele gerará um título executivo que encerrará esse processo e será homologado pelo juiz... o que que seria isso... seria um compromisso que vocês estarão fazendo assumidos aqui que deverão posteriormente cumprir... entenderam? então assim.. alguma duvida até agora?

Partes - não

M2 - éh então só gostaria de enfatizar realmente que isso aqui éh um diálogo e que nós temos que ter um foco prospectivo ou seja a gente infelizmente não podemos esquecer o que foi... passado né mas nós podemos éh trazer mudanças para melhorar o futuro... né então esse é o nosso foco aqui hoje... éh gostaria de dizer pra vocês também que aqui éh esse essa sessão de mediação é pautada pela confidencialidade então tudo o que nós falarmos aqui tanto nas sessões individuais quanto nas conjuntas né... é:h serão confidenciais... éh todas as anotações depois a gente rasga e joga fora... né e::h é claro que... éh devido a esse princípio nós não podemos então eventualmente ser testemunhas de vocês em outro processo... então... éh a única exceção dessa confidencialidade seria em caso de um crime... mas... como eu tô vendo que vocês são muito... solícitas acredito que não é teremos esse problema aqui hoje né...

M1 - bom então só pra reforçar né que a nossa expectativa enquanto mediadoras é que juntos... advogados e as partes tentam conjuntamente... éh oferecer informações relevantes para que chegamos éh solucionar a questão que vocês trouxeram... vocês tem alguma dúvida?

Partes – não

M2 - éh vocês estão dispostos a participar dessa mediação?

Partes - sim

M2 - éh vamos iniciar então... com a parte autora... Geovana

PA – bom... é a dois meses atrás... eu fui atropelada pela Sônia enquanto eu estava atravessando a faixa de pedestres... após uma compra é no supermercado... e até então... tenho tido tenho é::h tenho várias complicações na qual ela não está me dando nenhum tipo de assistência.... e::h eu sou empregada doméstica ganho um salário de trezentos e cinquenta reais por mês... e até então eu não consegui mais trabalhar não consigo ajudar minha família... tem a questão dos medicamentos pra comprar... é::h pedi emprestado

dinheiro pra minha família pros meus amigos porque... ela tinha me falado que:: ia prestar o socorro... ia me auxiliar... todo o meu tratamento... e até então ela não não cumpriu com essa... com essa prestação de serviço dela de socorro... então eu... éh escolhi a mediação pra que haja um acordo... porque:: éh... pra que seja pago essas quantias... do acidente dos medicamentos... da minhas/ invalidez porque agora eu não consigo mais meu trabalho de empregada doméstica... e também que eu não tenho condição pra pagar nem o transporte até o hospital onde eu faço... a fisioterapia que eu vou fazer por é:h até mais de um ano fisioterapia pra recuperar o movimento do meus braços e::h eu gostaria de que ela cumprisse com esse socorro que não foi prestado...

M1 - mais alguma contribuição?

PA - só

M1 - Sônia por favor

PR - essa situação me deixa muito nervosa sabe... devo até começar pedindo desculpas a dona Geovana porque não foi com intenção nenhuma numa quarta-feira à tarde eu tava saindo da casa do meu namorado que foi pra pra minha faculdade eu faço engenharia... e:h eu acabei atropelando a Geovana ela tava na faixa de pedestres mas eu não a vi e eu entendo que eu sou culpada em relação a isso... é:h de primeiro momento logo a intenção foi prestar socorro tanto é que eu levei ela pra um hospital com o carro do meu namorado o carro nem é meu... e sim eu prometi prestar auxílio... éh quando eu cheguei em casa eu tava muito nervosa porque nunca tinha acontecido isso comigo... e:h eu acho que tá muito errado não prestar auxílio falei com os meus pais que no caso são professores e eles ficaram extremamente decepcionados e preocupados com a situação e eles até falaram que familiares da dona Geovana ligaram pra minha casa perguntando se era verdade o que tinha acontecido o que tinha acontecido sobre o ocorrido então eles tinham o meu telefone eles tinham um certo contato... eh eu estou extremamente preocupada com isso peço perdão por demorar também a prestar auxílio mas é a senhora tinha o meu telefone e eu tentei ligar pra senhora a senhora não me retornou éh eu quero ajudar eu faço estágio... então eu moro com os meus pais eu não tenho condição de... pagar uma grANde quantia pra senhora e:h a senhora tá procurando um hospital particular eu infelizmente não posso a minha faculdade também é particular... é privada e eu pago ela com o valor do meu estágio... então eu escolhi a a/ eu aceitei a mediação justamente pra que a gente não entre em conflito que eu entendo o lado da senhora e eu quero encontrar um acordo... mas que a senhora entenda a minha situação que eu posso entender a da senhora é isso

M1 - mais alguma contribuição Sônia?

PR – aí eu tô muito triste com o que aconteceu... de verdade eu decepcionei os meus pais eu não quero que isso aconteça mais então quanto... for mais rápido mais fácil solucionar isso eu estou disposta a um a um acordo...

M2 – bom... vamos ver se eu compreendi corretamente... éh a senhora Geovana sofreu um acidente de trânsito... quando estava atravessando a... faixa de pedestre né e éh e a senhora Sônia que... éh a aconteceu é de não ter visto a senhora Geovana correto?

PR – [...] o que acontece é que o carro não é meu e foi a primeira vez que eu peguei o carro do meu namorado que eu nem nem tinha contato muito com o sim automóvel então foi tudo muito rápido eu não consegui ver nada... claro que isso não justifica todo o atordoado da dona Geovana

M2 – [...] bom então... a senhora Sônia acabou atropelando... éh a senhora Geovana... que sofreu alguns... é:h... alguns ferimentos e mas que a questão realmente é financeira... a senhora teve algum é:h ficou incapacitada com seu trabalho... né e é está tomando alguns medicamentos... correto?

PA – correto

M1 - deixa eu ver se eu com compreendi corretamente... então a questão... da:: Geovana é que ela sofreu esse acidente né foi atropelada... e você veio à mediação em busca de uma ajuda de custo por conta dos medicamENtos e da fisioterapia que você tem que passar... durante esse processo... certo... e a: Sônia é se mostrou disposta né solícita solícita em é houve o pedido de desculpas né é::h

M2 – [...] pra tentar resolver essa situação

M1 - o seu interesse então é que a:: Geovana procure um hospital público?

PR – isso... porque a minha faculdade também é particular... e como eu ganhei a bolsa e a bolsa não cobre toda a a parcela eu preciso trabalhar... e como eu trabalho pro Estado e eu sou estagiária eu não recebo um salário... nem um salário mínimo então ela procurando um hospital público eu consigo ajudar não sei COM o máximo que eu vou dar fazendo bico procurando algum emprego extra pra te ajudar por causa da despesa mas um hospital realmente eu não posso pagar...

M1 - vamos fazer a sessão individual

M2 – uhn... sim éh nós daremos início então como eu já havia mencionado à sessão individual... que nós iremos conversar com cada uma de vocês... né é como foi:: iniciado essa mediação com a parte autora é nós iniciaremos a sessão individual com a requerida... né com a Sônia... e aí eu peço por favor por gentileza que vocês... aguardem lá fora pra que a gente possa conversar com elas... muito obrigada

M2 - bom Sônia é só reforçando o princípio da confidencialidade né tudo o que a gente falar aqui é:h vai ficar só entre nós... e só iremos falar com ela aquilo que você autorizar... certo... e bom pelo que a gente entendeu é::h a questão aqui é financeira né infelizmente você não pode arcar com é com todos os os prejuÍ::zos financeiros dela mas você já se dispôs a ajudá-la né... éh a gente queria saber qual de quanto... éh assim mais ou menos... seria essa... ajuda né... só abrindo um parênteses aqui... a gente veio tentar fazer um teste de realidade com você pra que a gente possa ver é realmente essa situação financeira se é viável ou não se a senhora... vai conseguir né é compatível com a sua... a sua renda né pra que a gente possa saber mais ou menos quanto ficaria essa essa contribuição...

PR – tá... éh então como eu disse eu sou universitária os meus pais são professores o meu pai tá desempregado... só minha mãe trabalhando... e como ela é professora de estudantes no ensino básico o salário dela... cobre as despesas da casa assim no limite... ah o meu salário de estagiária cobre a minha faculdade no limite também... então mais eu falei com a minha advogada né que como eu consegui uma bolsa... eu recebo novecentos reais no meu estágio... eu pago seiscentos reais porque eu faço engenharia ( ) e o curso todo e eu tenho seiscentos eu pago seiscentos reais na minha faculdade já com a bolsa com o desconto... então me sobram trezentos reais e eu estou disposta a dar TOdo esse esse valor trezentos reais pra dona éh... Geovana pra ajudar pra ajudar... éh eu também tô/ como eu já disse eu tô disposta a uma conciliação então já conversei com a minha advogada com o meu namorado e com o carro eu tô disposta a levá-la as sessões de fisioterapia... mas eu NÃO posso arcar com um hospital público porque nem eu tenho acesso a um hospital público porque eu reALmente não tenho dinheiro...

M2 – [...] privado

AdvR – [...] só um minutinho Sônia não seria melhor você dar só duzentos reais por mês... porque trezentos reais é o único valor que você dispões pra... se manter né...

PR - sim

AdvR - eh já que já você tá oferecendo pra... levar... a Geovana ao médico em todas as sessões...

PR – [...] sim... duzentos reais então... e eu vou levá-la as sessões de fisioterapia e se precisar dou todo o apoio psicológico conversa sendo empática a situação dela realmente assim é meu limite porque meu pai tá desempregado minha mãe arca com a casa então... não tem como mesmo... e mais do que isso assim meus pais são professores sabe então... eles me ensinaram todo toda a minha vida a prestar auxílio a ajudar respeitar o próximo então essa situação também me abala psicologicamente então eu quero resolver ela logo

M2- éh que bom Sônia que você pensa dessa forma... né é um ganho pra todos realmente é:h fico feliz de saber essa dis/ disponibilidade que você tem é então vamos ver se se eu tô certa... seria então duzentos reais com relação a uma ajuda de custo

PR – [...] isso

M2 - para o/ destinados ao medicamento né... E é::h o seu namorado iria dar caronas pra ela né pra levá-la ao tratamento

PR- não... eu iria leva-la mas como eu não tenho carro o meu namorado vai ter que me emprestar o carro pra eu levar

M2 - ah tá pra levá-la

PR – [...] a fisioterapia

M2 - a fisioterapia... é::h sim... você:: autoriza a gente dar essa opção pra ela né...

PR - sim com certeza

AdvR - eu acho que em primeiro momento seria bom não levar o valor duzentos reais em si pra pra ela porque talvez o medicamento nem chegue a tudo isso né porque tem medicamento no posto porque a Sônia já dispõe de uma quantia bem... bem pequena

PR- eh pedir que vocês frisassem com ela sobre a saúde pública... sabe... hospital postinho porque vai me ajudar muito se ela fizer isso

M2 - éh então o valor seria de até duzentos reais

AdvR- isso

M2 - mas então seria necessário perguntar pra ela qual o valor do medicamento corretamente

PR- [...] isso

M2 - pra que vocês né é disponibilizassem o valor do medicamento

PR - que seria duzentos reais

M2 – isso... ESses duzentos reais ele vai interferir no seu orçamento assim MUIto a ponto de você não poder cumprir esse acordo

PR - ele não vai interferir nesse ponto... mas vai interferir no meu orçamento porque se eu ganho novecentos reais com o meu eu ganho uma bolsa de estágio... eu pago a faculdade e vou dar duzentos eu vou ter cem reais pra sobreviver durante o mês... contando já que o meu pai tá desempregado entende acabou o seguro desemprego dele... então vai interferir... mas é um esforço que eu faço já que eu entendo que eu tenho uma parcela de culpa no acidente de trânsito

M2 - a gente só perguntou isso realmente pra:: é pra senhora ter noção do/ dos gastos realmente né porque eventualmente se ocorrer um acordo... é:h a gente prioriza pra que ele

seja cumprido então a gente não seria interessante firmar um acordo e né um compromisso que não fosse ser... cumprido... ao final...

PR - tudo bem

M2 - tá bom... mais alguma coisa?

PR - não

M2 – é:h é:h então a gente vai chamar... a Geovana pra conversar com ela passar esses... éh esses interesses pra ela... e depois a gente chama vocês novamente

PR – [...] tá bom

M2 - pode ser? muito obrigada

M2 - bom Geovana... é:h... nós novamente aqui vamos reforçar o princípio da confidencialidade... então tudo o que a gente falar aqui fica entre nós né... eh só falarei pra ela... né pra Sônia aquilo que for autorizado por você... tudo bem?

PA – sim

M2 – é::h então... o Geovana... éh no seu ponto de vista o que que a gente poderia fazer pra resolver essa situação... quais seriam os seus interesses?

PA - meus interesses... éh principalmente... voltar o movimento do meus braços que eu não tenho... mais... e eu consegui::r ajudar financeiramente a minha... família porque:: até então eu não tô com condição mais de ajudar a minha mãe em casa... mesmo com m meu salário de empregada doméstica entrando sim faz diferença... e:h principalmente... porque eu entrei em uma depressão profunda após esse acidente por conta das cicatrizes... por conta dessa invalidez... e por conta de de não me senti:r é:h não consigo mais realizar nenhum tipo de atividade sozinha... me tornei completamente dependente... então esse tipo de tratamento essa fisioterapia que eu faço pra voltar meu movimento... infelizmente é:h os hospitais públicos não oferecem... não oferecem... porque o particular o hospital particular que eu procuro... mesmo assim ainda é é um ano de tratamento pra que eu possa voltar os movimentos dos braços... não é uma coisa certa... mas eu preciso o quanto antes... volta::r a minhas atividades do dia a dia...

M2 – [...] ah o tempo que demora pra começar o tratamento é de um ano?

PA – não... o tempo DO tratamento é de um ano... pra eu poder voltA a movimentar o meus braços porque o serviço o tipo de serviço que eu faço exige... o:h movimento dos braços... e enquanto eu não consegi/ não retornar esse movimento... eu não consigo trabalhar... então eu não consigo nem ter o meu salário pequeno... pra bancar os transportes... até o hospital... é::h i::h bancar os medicamentos os medicamentos que eu tomo... pra depressão que desencadeou... e pra pras dores da/ devido ao acidente

M2 – mas... é::h de quanto seria esse valor do tratamento e dos medicamentos?

PA - bom é:h

M2 – [...] a senhora já fez a conta mais ou menos assim de quanto gasta mensalmente?

PA – mensalmente::... eu acredito que até ultrapassari:a o valor de um salário mínimo o que é o que ela recebe porque:: o meu salário já era uma diária de trezentos e cinquenta reais então tem esse valor... mais os gastos com medicamentos que estão em termo de quatrocentos reais... i::h esse tratamento:: é::h ... eu não tenho o valor exato do custo dele porque... é uma fisioterapia que depende gradualmente do:: do resultado da melhora então... o valor exato desse tratamento... eu nã::o consigo:: dizer... mas eu gostaria que ela... arcasse com TOdo o tratamento no mínimo... além do:: meu salário... e além do valor dos medicamentos... e além disso:: que:: eu possa passar por um acompanhamento:: ... psicólogo também... por conta da depressão e psiquiátrico... que foi desencadeado por conta das cicatrizes e todas as marcas... que::

M2 - bom então deixa eu ver se eu entendi... os interesses da senhora é que haja uma ajuda de custo... né no valor de... quanto mais ou menos... a senhora poderia precisar?

PA – é::h acredito que em torno de... mil reais mensais (mil e quinhentos reais)

M2 – tá... é::h e com os medicamentos seria quatrocentos reai::s certo?

PA – isso

M2 – e::h a senhora disse que não tem ainda um valor exato com relação a fisioterapia né... e::h que não há possibilidade de fazer isso... essa fisioterapia e::m um hospital público porque não tem?

PA – isso... porque:: éh esse tratamento requer o quanto quanto mais rápido né... melhor pro meu movimento... voltar dos braços e eu preciso voltar a trabalhar é::h urgentemente não posso ficar sem trabalhar e sem... ter o movimento dos braços

M2 – entendi... é:h senhora Geovana... éh vamos tentar fazer uma técnica... da inversão de papéis é se coloq/ é por exemplo... a senhora Sônia ela está tentando ajudá-la fazendo o possível pra... ajudar né... é::h se a/ no caso dela... que é uma estuda::nte... né vive de bo::lsa né... éh auxílios financeiros DA família... é:h gostaria que a senhora éh Geovana... éh se colocasse no lugar... dela de estudante... e assim como que a senhora poderia... né resolver essa situação tendo em vista que:: os é são muito muitos gastos né e::h ela recebe auxílio... da família... como que a senhora... poderia ver essa visão?

PA - eu entendo que ela:: também não tem uma situação financeira das melhores... mas infelizmente eu tô numa situação muito pior que a dela... então... assim me colocando no

lugar dela... eu... faria de tudo pra:: conseguir... esse dinheiro por meio de empréstimos... por meio de auxílio... é::h dos pais dos família::res venda de bens

M2 – entendi... bom éh Geovana... ela... durante a sessão individual nós conversamos com ela e che/ ela mostrou interesse em ajudá-la... porém ela:: não tem muitos recursos financeiro e o que ela propôs foi... uma ajuda é::h financeira dentro das possiblidades da renda dela... que:: seria de:: até duzentos reais... e::h éh ela iria... éh ajudá-la no transporte para a fisioterapia... e::h o que ela gostaria realmente era que... o ver essa possibilidade do tratamento ser feito pela saúde pública né.. é:h mas o que:: foi passado pra gente foi foi isso uma ajuda de até duzentos reais... né mensalmente... e:h a/ o transporte da senhora pra fisioterapia... o que que a senhora acha?

PA - quanto ao transporte até a fisioterapia... eu acho ótimo... mas quanto a ajuda de duzentos reais infelizmente... não chega nem ao salário que eu... ganhava de empregada doméstica... eu também tenho minhas contas de casa minha família... não consigo nem... paga:: éh as contas de casa com duzentos reais... quando eu ajudava... então infelizmente... e os medicamentos? e o e o tratamento? e tudo o que for precisar... além desse:: desses desses medicamentos? todos os os pós?

M2 – compreendido... éh nos vamos chamar a a Sônia éh de volta pra que a gente continua a continue a sessão tá bom

M2 - éh Geovana e Sônia éh gostaria de agradecer vocês pela:: disponibilidade de de dialogar né de buscar éh essa resolução... dessa... dessa questão entre vocês... acredito que estejamos no caminho... né então parabéns pela disposição dos advogados aqui presentes também... é::h porém a Geovana ainda nã::o é::h concordou com com a ajuda que:: a Sônia se dispôs... éh... pelo que a Geovana nos disse... a a ajuda de duzentos reais ainda é é ínfima pra ela e ela necessitaria de um valor a mais... é::h porque o trata o só a questão dos medicamentos ficaria em quatrocentos reais... e éh com relação a/ à condição para a fisioterapia ela aceitou a ajuda da senhora... éh que será muito bem-vinda... é:h porém o tratamento... né da fisioterapia dela não pode ser feito pela saúde pública... pelo que:: a senhora Geovana falou... que ele demo::ra muito demorará acho que em torno de um ano pra:: se cumprir né... e:h não e::h esse tratamento não não seria é:h viável de fazer na saúde pública... então diante dessas possibilidades... é:h senhora Sônia o que que a senhora... é:h poderia... sugerir... com relação a isso?

PR – bom... saber se os medicamentos tem na saúde pública pelo menos você já foi atrás di::sso perguntar para o médico se lá eles oferecem gratuitamente... nem que seja genérico esse medicamento porque as vezes tem o original mas tem o genérico que é mais barato e

eles podem disponibilizar... a carona eu me disponibilizei... quero ajudar a senhora... mas como o carro não é meu eu que tenho que pagar a gasolina então eu vou ter que fazer BIcos tipo animadora de festas eu animo festas as vezes durante o final de semana... e eu preciso fazer isso pra pagar a gasolina... então realmente aumentar ESse valor... de duzentos reais... eu NÃO consigo e eu ainda prezo pela/ mesmo a fisioterapia NA saúde pública... porque:: eu sei que a qualidade do exame é inferior mas pelo menos a senhora vai estar fazendo... como a senhora disse tá a dois meses sem ajuda nenhuma... então eu creio que é emergencial a ajuda da senhora e eu posso ajudar COM esse valor de uma maneira emergencial... qualquer valor acima disso eu não consigo pagar e vai ser mais de um mês que a senhora vai ficar sem ajuda novamente... e eu queria te perguntar (quando a gente deu entrada no hospital) porque se eu não me engano não eram coisas muito graves né o que aconteceu mas já que a senhora disse que precisa de fisioterapia que a senhora pudesse me explicar então qual o motivo da fisioterapia...

M2 – a senhora pode falar senhora Geovana

PA - então na verdade... eu... sou empregada doméstica... e eu perdi o movimento dos meus braços... então... é eu preciso o quanto antes desse... tratamento também... pra poder retornar pra minhas atividades... esse essa ajuda de duzentos reais infelizmente... não supre nem o valor do meu salário de trezentos e cinquenta reais... como empregada doméstica... e::h nesses dois meses eu já tive:: esses valor de quatrocentos reais de medicamentos... então... daqui pra frente eu posso... recorrer a outros meios de de medicamentos mais em conta... mais acessíveis... mas eu já tive um custo já também durante esses dois meses... e logo após o acidente... então... é impossível diminuir esse valor de du/ diminuir esse valor... que eu preciso pra todo o tratamento e pro medicamento que já foi... comprado também... que eu já utilizei...

PR - posso falar?

M1 - sim

PR - a senhora disse que a senhora tava trabalhando... tá a dois meses parada certo certo a senhora era empregada doméstica a senhora tem seguro desemprego... porque empregada doméstica é registrada... a senhora não teve um auxílio de seguro desemprego como é que a senhora tá se sustentando nesses dois meses então?

PA - eu tô pedindo:: dinheiro emprestado pros meus amigos e pra minha família não tô conseguindo nem pagar as contas de casa...

PR – [...] e o seguro?

PA – [...] nem ajudar minha mãe... eu preciso... o INSS ainda não aceitou o meu seguro... minha invalidez... porque eu ainda não consegui fazer o é um checape geral os exames... que eles pediram e eles são muito criteriosos... por isso eu ainda não... consegui receber o o seguro e nem a/ o dinheiro do INSS

PR - mesmo com o seu advogado do seu lado?

PA – mesmo... com meu advogado... precisa de:: exames

AdvR – [...] esses exames a senhora consegue fazer pela rede pública?

PA - não

PR - qual que é o valor estimado?

PA - o valor estimado é de mil e quinhentos reais

M2 – bom... senhora Geovana então a senhora concorda em receber... a ajuda do transporte né... mas com relação a ajuda financeira ainda não houve um acordo né...

PA - isso

PR - mas eu acredito que:: em relação ao INSS é um dinheiro que a senhora vAI receber... então e se como é um direito da senhora como a minha advogada me instruiu ele É certo que vai que vai chegar pra senhora certo... então eu acredito que:: o valor que de custo que eu posso te dar pode ser reduzido um pouco porque a senhora tem a certeza que a senhora vai receber tanto o seguro durante seis meses... quanto a assistência do INSS pra próximas pros próximos custos que a senhora vai ter no futuro... em relação aos passados como eu disse... eu não posso dar mais do que duzentos... mas eu me disponho a fazer bicos como eu disse eu sou animadora de festas nos finais de semana... e ajudar a senhora com o que for possível... mas infelizmente eu não tenho dinheiro pra isso... e a senhora tá numa situação de calamidade você tá precisando de dinheiro emprestado... a senhora tá com dores a senhora não não tem ajuda a senhora é empregada doméstica... a senhora tá em desespero

M2 - senhora senhora Sônia por favor... vamos nos conter um pouquinho né... é:h eu vejo que a situação é difícil é complicada... mas eu gostaria de saber de da senhora Geovana se concorda se com a ajuda disponibilizada... se tem interesse em... né resolver isso daqui... mas fique é:h tranquila que a senhora não é obrigada a fazer nenhum acordo... e nem a senhora Sônia também é obrigada a/ com éh fazer um acordo que:: não vá cumprir posteriormente então... assim tem que ser algo que realmente vocês... estejam aptas a cumprir... é possível a gente fazer esse acordo dentro desses moldes ou não?

PA - bom não é possível porque:: ela como estagiária ela quanto a estagiária comentou que recebe pouco menos de um salário mínimo... e eu recebia apenas trezentos e cinquenta... pra sustentar a minha mãe a minha família... é:h ela poderia dar uma ajuda melhor...

porque:: o meu salário já era inferior ao dela... ela não tá:: éh dispondo de de tão... tanta quantia quanto ela poderia dispor do salário dela... pra::: ajudar essa situação então eu vejo que essa ajuda dela financeira... não irá resolver nada... ela poderia ajudar um pouco mais

PR - eu quero que a senhora entENda que meu salário é de novecentos reais... eu trabalho numa construtora e:h pra pagar... a minha mensalidade que eu trabalho eu estudo numa universidade particular como não tinha/ ensino público e tudo mais não consegui passar numa federal... por isso eu pago seiscentos reais na faculdade... sem a faculdade eu não tenho bolsa... então eu não consigo ajudar a senhora em NAda se eu sair do meu estágio... ou se eu der mais pra senhora... porque se eu não pago a faculdade eu não tenho bolsa ( ) e aí isso indica que me sobra realmente trezentos reais eu posso ajudar com duzentos porque eu preciso pagar a gasolina pra TE levar na fisioterapia... eu ia até perguntar pra senhora quais são os horários e dias da fisioterapia pra eu colocar na minha agenda... já que meu dia é tão cheio... eu trabalho como animadora de festas nos finais de semana... o que eu posso ajudar a senhora é isso... minha situação/ eu quero muito ajudar a senhora porque a situação da senhora É difícil eu compreendo... e o meu salário é alto porque eu tenho a faculdade sem a faculdade eu não consigo ajudar a senhora em nada... entende... então os meus planos iniciais agora é ajudar a família da senhora a mãe vou ajudar a senhora (que não tem nada pra comer) como a senhora bem disse

PR - infelizmente não tem acordo com esse valor... porque eu já recebo um salário muito pequeno... e eu não consigo... com duzentos reais por mês eu não consigo arcar nem os medicamentos... quem dirá a alimentação da minha família

PA - mas eu quero que a senhora/ só deixa eu acrescentar minha advogada disse pra mim que o processo realmente dura muito tempo principalmente esse que é um acidente de trânsito então os resultados do processo vai demorar mUIto também... mesmo que a senhora ganhe não tô falando que a senhora vai perder... então é mais tempo que a senhora vai ficar SEM receber que eu vou procurar provas eu nem tenho testemunha... não teve polícia... não teve nada... entende... pra senhora conseguir provar que ai desculpa entendeu... eu quero ajudar a senhora com duzentos reais

M2 – bom... senhora Geovana éh a gente já:: expôs aqui a situação::o a a ajuda financeira éh que a senhora Sônia tá disposta a empreender... dentro dessa possibilidade a senhora... tem interesse?

PA - não

M2 – bom... é::h devido ao fato acredito que:: infelizmente a gente não não poderá fazer um acordo aqui hoje... é::h mas é possível que:: é::h esse esse caso vai será remetido para o

juiz... e éh ele dará prosseguimento ao trâmite normal do processo... de qualquer forma... eu agradeço a presença de vocês... os advogados aqui presentes... é::h eh a disponibilidade de vocês eH por hoje acho que seria isso né... muito obrigada

Partes - muito obrigada

Cama

M1 - Boa tarde para os senhores... gostaria de iniciar essa sessão de mediação agradecendo pela presença de todos... pelo empenho que fizeram por estar aqui... e gostaria também de me apresentar... sou o Luan mediador e junto comigo está/ estou acompanhado da Carla mediadora também... é::h estão bem acomodados?

PA – uhun

PR - tá um pouco frio aqui

M1 – é::h eu pergunto porque o tempo de duração dessa sessão pode demorar um pouco...

M2 – não... dá pra abaixar dá só um segundinho

M1 – éh se precisar falar com alguém... a gente:: disponibiliza um tempo pra ligar ou enviar algum recado... antes de iniciar a mediação... se quiserem beber água podem ficar à vontade... bom... na mediação temos alguns princípios e eu gostaria de destacar para os senhores a imparcialidade e a neutralidade... que é a garantia de realizarmos o nosso trabalho sem favorecer nenhuma das partes... dito isto gostaria de confirmar... se:: alguém de vocês nos conhece de algum lugar? se já tivemos alguma relação próxima que pode comprometer essa sessão?

Partes - não

M1 - continuaremos então... como parte do andamento da mediação... podem me confirmar seus nomes e como gostariam de ser chamados...

PA – bom... eu sou Nice e eu gostaria de ser chamada de Nice

PR - meu nome é Maria e pode ser Maria mesmo

M1 - tudo bem então Maria e Nice... como eu havia comentado... antes... nós mediadores somos imparciais e facilitadores do diálogo... nós não podemos e nem estamos aqui para impor um acordo aos senhores... não somos juízes... estamos aqui para tentar ajudá-los a Identificar INteresses e se possível... retomar o diálogo... caso não haja... é::h já participaram de alguma mediação ou já ouviram falar?

PA – não

PR – primeira vez

M1(M5 – na análise) – é:h a mediação tem como objetivo principal a retomada do diálogo... resgatar as boas relações... dar autoridade para os senhores solucionarem a questão trazida hoje... dessa forma... é importante dizer que é um procedimento informal... pois não há nenhuma regra de produção de provas... mesmo assim... a participação de advogados é de extrema importância... mesmo que aqui nã::o não haja nenhum... além disso não somos juízes não podemos servir de/ prova... ou testemunha... caso deem andamento na ação... iniciaremos a fala co::m a parte autora e em seguida daremos o direito de/ a fala a parte requerida... ou seja para a outra parte... qual das duas é a parte autora?

((parte autora levanta o para dizer que é a parte autora))

M1 - tudo bem... temos também a possibilidade de realizar sessões individuais e aí inverteremos... a/ a ideia éh inverteremos... a parte requerida começa e a parte autora... se ausenta da sala por alguns instantes... depois por igual tempo realizaremos a sessão individual também com a outra parte autora... pedimo::s que... os senhores respeitem a vez de fala de cada um... pois esse/ pois por isso por esse ter um papel importante... éh e com isso vocês te::m caneta e papel... para caso:: lembrem de algo... que:: seja importante... para o andamento da sessão... é::h... com isso podem anotar... e quando chegar na vez de vocês... pode::m ter a oportunidade de falar... além disso pedimos que respeitem uns aos outros... visto que esse é um ambiente que preza pela boa relação... e mesmo que possa parecer difícil tentamos sempre focar no futuro... pensamos que não há mais como voltar no que passou... então o futuro é algo que está ao nosso alcance de mudar... como eu disse não há obrigatoriedade de realizar acordo... caso haja acordo... ele será homologado pelo juiz com valor de título executivo... isto é um compromisso assumido pelos senhores que deverá ser cumprido conforme a lei... assim encerra-se a sessão... vale lembrar que o maior ganho de um acordo realizado na sessão... de mediação... é a escolha de satisfação das partes sem precisar da imposição de um juiz... outro princípio que rege a mediação é a com/ confidencialidade e dessa forma essa sessão não pode ser gravada... nós mediadores não podemos falar NAda... a ninguém sobre o que conversaremos aqui dentro da sala... a única possibilidade da quebra de sigilo é no caso de ocorrer um eventual crime na sala... mas isso não aconteceu e provavelmente não é hoje que acontecerá... então se precisarmos utilizar os papéis... eles serão rasgados e descartados ao final da audiência... no caso de precisarmos marcar uma segunda... sessão pediremos a autorização para manter as anotações com o intuito de facilitar e adiantar o trabalho... assim... temos o interesse em trabalhar conjuntamente com todos... esperamos que não haja interrupções durante a fala de cada um... que os senhores expliquem quais são seus interesses sentimentos e necessidades...

esperamos que considerem a perspectiva da outra parte... que tentem resolver o assunto... revelando informações importantes aqui para todos presentes... alguma dúvida?

((partes dizem que não))

M2(M8 – na análise) – não? podemos dar início a nossa sessão então? ah... gostaria de parabenizá-los por estar aqui hoje... vejo que estão desacompanhadas de advogado... então esse momento é muito importante pra que a gente possa se ouvir dentro da nossa sala... e tentar buscar uma solução positiva ao conflito que tem acontecido entre vocês... dito isso ah Nice eu gostaria que você nos dissesse por favor por qual motivo você está aqui hoje o que fez com que você ingressasse com uma ação

PA - bom (tudo começou que eu tenho dores nas costas) minha cama tava muito muito antiga... e eu precisava de uma cama nova... então eu cheguei na loja... em que ela é gerente e eu eu... fiz/ eu comprei uma cama... éh primeiro dei uma entrada de seiscCENtos... eh parcelei o resto em dez de cinquenta reias... AÍ até aí tudo bem... aí demorou DEZ dias pra fazer a entrega na minha casa... depois... QUANndo foi montar daí eu percebi que o verniz da cama era fosco e lá quando eu comprei a cama que eu escolhi tinha o verniz brilhante... aí depois um dos pés da cama era menor do que os outros então a cama ficava bambeando se mexendo toda hora... depois eu ainda vi também que as medidas da cama tavam todas tortas todas prejudicadas e faziam a cama ficar com uma curvatura... não tinha como dormir naquela cama aí eu fui na lo::ja... tentar (trocar) aí é::h os vendedores não quiseram fazer acordo comigo... foram super grossos... aí um deles se exaltou demais gritou comigo aí eu fui falar com ela... foi mais é gentil comigo tudo só que como (já tava muito chateada) naquela situação... eu queria uma cama nova ( ) uma cama nova porque o que eu queria... era... ter uma noite de qualidade... sabe pra melhorar minha situação... o que NÃO TÁ acontecendo eu só quero uma cama nova

M2 - eh Maria então você gostaria de nos dar a sua posição?

PR - sim a ah senhora Nice éh procurou a gente na loja né... realmente a gente teve uns pequenos problemas com a transportadora né que:: demorou um pouco pra entregar né Nice... a:: ca::ma... e teve alguns defeitos que que foram averiguados né e até já já a empresa me posiciono pra pra conversar com ela... que que a gente tá à disposição de tá arrumando essas coisas... POrém com relação ao verniz... éh foi uma escolha DEla na loja... então isso a gente não vai poder trocar... tá... é::h com relação a a você falou do esta::do?

PA – [...] isso

PR – [...] tava torto isso a gente VAI fazer... porque foi por conta DA transportadora que JÁ nos comunicou que que alguns funcionários é:h fizeram errado... é::h só com relação a

isso... infelizmente a gente não vai trocar a cama da senhora tá a gente vai modificar os o... esses estragos e o verniz vai permanecer com o verniz que o que que foi entregue que foi o que a senhora escolheu...

PA - mas o pé da cama vai melhorar... e os estragos também?

PR - sim vamos arrumar... porém o o verniz não

M2 - deixa eu ver se compreendi então... a/ a senhora dona Maria estaria disposta a arrumar todos os defeitos que a dona Nice... citou na exordial... somente o verniz que vocês não estariam dispostos a corrigir?

PR – não sim... porque quando a gente... quando é recebido o o o o:: produto na casa do cliente o cliente éh tem um formulário que ele preenche com relação ao que ele tá recebendo... e ela conCORdou com o mode::lo com a cor tudo mais... tá éh a gente tá disposto a fazer éh a a... manutenção do que ocorreu com a transportadora... porém a cor o modelo a gente não pode trocar porque foi o que:: e e depois eu tenho prova disso também que ela concordou com o que recebeu... né

M2 - éh o nosso trabalho hoje... é eu tentar uma conciliação entre vocês e o juízo de prova pode ser averiguado caso vocês continuem mais pra frente com uma ação caso não seja possível compor um acordo neste momento... mais alguma de vocês tem alguma proposta em me::nte... como vocês se sentem com relação a a essa proposta... por exemplo essa disposição que a Maria tá:: fazendo pra você com relação a trocar a ca::ma trocar todo corrigir os defeitos menos o verniz?

PA – olha... o meu problema... era... da cama... eu não tá conseguindo dormir na cama... a questão do verniz pensando bem... não é TÃ::O importante assim... o problema todo era a cama que eu não tava conseguindo dormir na cama né ter que dormir no sofá... já que ela se propôs A consertar os defeitos e deixar uma cama novinha em folha ali... que eu consiga usar... então tá tudo bem

M2 - vocês gostariam de fazer esse acordo então?

PR - sim

PA - sim

M2 - então eu gostaria justamente de parabenizá-las porque eu vejo que vocês se compuseram de uma maneira muito amigável muito receptiva... e::h é realmente o intuito dessa nossa sessão hoje... e gostaria de::

PR – [...] é nosso desejo né da das lojas cama mesa e banho... éh a gente proporcionar a o melhor pro pros nossos clientes né... éh Nice ela foi mesmo éh falado que a transportadora/ ATÉ mudamos de transportadora que ela tava dando muito problema conosco né... então a

gente até mudou de transportadora e a gente pede desculpas pelos transtornos causados né... éh e a gente pede pra que a senhora retorne à loja pra prosseguir co::m o fazer outras compras né... que a gente pode tá... conversando tá bom

PA - tá bom tá tudo bem

M1 - eu gostaria de parabenizá-las... por essa proposta... por conta do enfoque prospectivo... em que:: você já se disponibilizou a:: fazer as mudanças... e com isso todas saem satisfeitas daqui... podendo ter outras negociações entre a Nice e a Maria

Gol

M2 - Boa noite

Partes e advs - boa noite

M2 - é::h primeiramente eu gostaria de fazer a prévia... éh com as doutoras... éh em relação a nossa sessão de mediação hoje... eu... sei que as doutoras já participaram de outras sessões de mediação... mas é importante esclarecer o papel de vocês... na mediação... agradeço a participação de vocês... ÉH imprescindível que vocês estejam ao lado dos clientes... prINcipalmente pra esclarecer as questões jurídicas... eh eh dar apoio a eles... mas como... vocês sabem... a sessão de mediação... ela é voltada pra retomada do diálogo e a gente dá importância ao que as partes tem pra falar... então eu espero que as doutoras tenham... é::h esse entendimento pra deixarem os clientes de vocês falarem tá... éh na oportunidade e se preciso... aí sim vocês podem falar mas de preferência na sessão individual... tá bom? é:h alguma dúvida doutoras?

Advs: não

M2 - tudo bem então nós vamos começar agora a::h com as partes tá bom...

((as partes entram na sala))

M2 - boa noite

Partes - boa noite

M2 – é:h o senhor é::h... meu nome é Juliana

M9 - meu nome Sara

M2 - nós somos as mediadoras hoje que vamos conduzir a sessão de vocês de mediação:o... o senhor Arthur... o senhor gostaria de ser chamado assim mesmo tem alguma preferência de outro no::me

PA - pode me chama de Arthur

M2 - tá bom dona Júlia a senhora tem preferência:: de algum no::me?

PR - pode me chamar de Júlia

M2 - tá bom... é:h vocês estão acomodados tá tudo bem?

Partes - sim

M2 – é::h nós vamos... nós perguntamos isso se vocês estão bem acomodados espero que sim porque a nossa sessão de mediação ela tem geralmente a duração e uma hora e meia... é:h até peço que se vocês quiserem beber água ir ao banheiro ou alguma coisa assim... é:h se vocês quiserem ir agora pra não interromper a sessão mas qualquer problema nos avisem tá... porque vocês tem que estar bem confortá::veis... é:h ao fundo nós temos as observadoras... elas estão aqui somente pra observar nosso trabalho como mediadoras tá... elas não estão aqui pra observar o caso de vocês... é:h... na mediação... a gente tem alguns princípios... que regem éh o nosso esse procedimento... como princípio da imparcialidade e da neutralidade... por isso.... eu queria que... vocês confirmassem um perante ao outro... se nos conhecem... de algum outro lugar como forma de comprovar que a gente não tem nenhuma:: influência... e que a gente é imparcial pra esse/ pra essa mediação... o senhor Arthur... o senhor poderia confirmar se nos conhece de algum lugar?

PA - não conheço

M2 - dona Júlia a senhora nos conhece de algum lugar?

PR - não conheço

M2 - então tá bom... éh... como eu havia comentado com vocês a gente tem um papel aqui de/ da imparcialidade nós não estamos aqui para julgar o caso de vocês nós não podemos analisar prova:s... documento:s... nós estamos aqui aPEnas pra FAcilitar o diálogo entre vocês é muito importante a pARticipação de vocês como partes aqui nesse procedimento... vocês já participaram de outra mediação

PR - não

PA - não

M2 – não? então eu só vou explicar eu e a Sara vamos explicar... um pouquinho melhor para vocês... e qualquer dúvida vocês podem nos perguntar

M9 – é:h a medição tem como objetivo principal... a retomada do diálogo e a retomada das relações que vocês... tinham antes do conflito... dessa forma é importante dizer que é um procedimento informal como a Juliana já disse nós não produzimos provas... é:h mesmo assim aq a presença dos advogados o envolvimento deles é de extrema importância porque vocês estão aqui pra:: nos ajudar também... é::h... nós vamos iniciar a fala com parte autora e depois com a parte requerida e em seguida vamos fazer sessões individuais... a parte requerida vai começar a sessão individual e depois nós chamaremos a parte autora e ao

final será uma sessão conjunta... é:h... nós pedimos aos senhores... que respeitem a vez de falar de cada um... éh pra que não haja interrupções... e que se vocês tiverem alguma coisa pra falar durante a fala da outra parte que anotem no papel esses papéis eles serão rasgados ao final da sessão é::h tudo confidencial então tudo o que vocês disserem aqui ou escreverem... não serão passado pra outras pessoas... nós só vamos pedir talvez pra guardar os papéis se se tiver uma segUNda audiência éh mas tudo com o consentimento de vocês... é:h como:: a Juliana já disse não é obrigado a/ vocês não são obrigados a realizar o acordo... é:h... e caso... mas caso haja o acordo ele será homologado pelo juiz... éh com o valor de título executivo... isso É... isso é um compromisso assumido por vocês... é::h... vale lembrar que o maior ganho da sessão... é a retomada do diálogo... e::h a satisfação de vocês... sem precisar da imposição de um juiz... éh como eu já disse outro princípio da mediação é a confidencialidade... é:h essa sessão não pode ser gravada... nós mediadores e observadores não podemos falar nada... e::h a única possibilidade... dessa quebra de sigilo... é um eventual... crime que aconteça aqui nessa sala mas que nunca aconteceu e não vai acontecer dessa vez né... conto com vocês... é::h como eu já disse os papéis vão ser rasgados e descartados ao final da audiência... é::h e::h só vamos pedir autorização para manter as anotações com o intuito de facilitar e adiantar o trabalho na próxima sessão como eu já disse... assim finalizamos temos o interesse de em trabalhar conjuntamente com todos... éh esperamos que não haja interrupções durante a fa::la... que vocês considerem a perspectiva da outra pa::rte... e que tentem resolver o assu::nto... é::h revelando informações importantes... para o caso... éh vocês tem alguma dúvida?

Partes - não

M2 - eu só gostaria de esclarecer... éh complementar o que a Sara falou... em relação ao acordo... nós estamos aqui... para tentar solucionar a questão de vocês de uma forma mais tranquila mais fácil sem que o juiz imponha uma decisão... mas não é obrigatório caso seja obrigatório ((deveria ter usado a palavra “realizado”)) a homologação que a Sara disse... ela significa o quê... que o juiz ele vai VAlidar o acordo de vocês... caso tenha sido feito tá... então ele vai validar... se tiver tudo certo... vai prosseguir e o acordo ele vai ser cumprido... ca::so esse acordo não seja cumprido por uma das partes... vocês podem entrar... nova::mente na justiça pra que esse acordo seja cumprido... tá então fiquem tranquilos quanto a isso... mas a Sara como a disse o mais importante a retomada do diálogo de vocês... tá é::h a sessão individual... ela é importante para que as partes fiquem mais à vontade de falar ambas as partes serão mesmo tempo tá o que a uma parte tiver a outra também vai ter tempo de falar se a gente achar necessário a gente po:de chamar pra uma

nova sessão individual... mas éh normalmente a gente só faz a sessão conjunta e depois uma individual... é:h e qualquer dúvida vocês podem... é:h nos comunicar qualquer momento... sendo assim vocês confirmam a participação vocês aceitam a participar da mediação?

PR - sim

PA - sim

M2 - então tá... obrigada... é::h considerado então que já foi feita a declaração de abertura:: eu gostaria de passar primeiro a palavra senhor Arthur que entrou com... éh a ação... senhor Arthur o que que aconteceu?

PA - o que aconteceu foi a Júlia é minha vizinha... e aí a gente bateu um rolo num nuns carros... eu tinha um gol... financiado... que valia dezoito mil reais... e a Júlia tinha um chevette que valia dez reais... esses carros foram avaliados pelo mesmo mecânico da Júlia... então o mecânico que avaliou o carro da Júlia avaliou o meu carro também... e aí ele que chegou nesse número... meu carro que valia dezoito mil... só que eu já tinha pago... meu carro valia dezoito mil pelo mecânico da Júlia... mas o meu carro valia vinte mil na verdade porque eu já tinha pago catorze mil... e eu ia pagar ainda mais doze parcelas de quinhentão... aí o que aconteceu foi... eu e a Júlia a gente trocou de carro... a Júlia me deu o carro dela que valia dez mil... e ela pegou o meu que valia dezoito... aí ela me passou o restante... quatro mil em dinheiro... e ela me deu quatro cheques de mil reais... que ia completar os dezoito mil... eu não disse pra Júlia que o carro tava financiado porque pra mim isso não ia fazer diferença na hora de vender o carro... eu ia assumir a dívida do financiamento com o dinheiro que ela ia me pagar... eu só queria comprar uma barraca de cachorro-quente com/ com os quatro mil... então eu comprei a barraca de cachorro-quente... eu comprei a barraca de cachorro quente... com os quatro mil... e os quatro mil restante... eu ia pagar o financiamento... só que aí quando eu fui no banco pra saca/ pra ver o/ como que tava o cheque... a Júlia sustou o cheque sem me avisar... e aí agora não tem como pagar o financiamento... e AÍ como agora meu nome tá sujo porque eu não paguei o financiamento eu não consigo nem comprar os produtos pra minha barraca... eu não consigo comprar os produtos pra minha barraca porque o meu nome tá sujo... só que eu e a Júlia... a gente não a gente não documentou essa essa compra e venda a gente não fez contrato nenhum foi só verbal porque eu confiei na palavra dela... a única coisa que eu fiz foi passar o dut que é o documento lá do de transferência do carro... e aí só que agora eu tô muito chateado porque eu e a Júlia a gente é vizinho e aí a gente não conversa mais porque ela tá me devendo e ela diz que não quer me pagar... aí eu entrei com a ação

M2 - entendi dona Júlia a senhora pode explicar pra gente o que aconteceu?

PR - bom eu tava muito precisando trocar meu carro... porque eu dependo dele pra trabalhar... e aí o Arthur é meu vizinho né... tava também precisando trocar o dele então porque não... é::h eu passei pra ele a gente fez um acordo e tal... aí eu passei pra ele o dinheiro restante do carro porque o meu valia dez mil e o dele dezoito... e ele me passou o documento lá... que falava de transferência... do do carro né... é::h só que aí quando eu fui lá passar pro meu nome eu vi que tava com problema... e ele não tinha me falado isso antes... então pra mim ele foi ele ele... foi mau caráter... é:h ao ao é:h não falar pra mim que o carro dele tava financiado porque se ele tivesse falado eu jamais teria com eu jamais teria comprado... quando fiz o acordo... eu agi eu agi certo da minha parte eu paguei certinho... e aí quando:: eu preciso do éh transferir o/ carro pro meu nome... eu/ vem essa bomba... inesperada

M2 - bom é:h pelo que eu entendi então... a questão de vocês é relacionada a um carro né a um gol e a um chevette... sendo que o::h vocês trocaram de carro e assim a dona Júlia pagaria a diferença do valor do gol pro chevette ao Arthur é isso?

PR - sim

M2 - entendi

PA – [...] mas ela não pagou porque ela sustou os cheques

M2 - não senhor Arthur tudo bem... nós vamos fazer o seguinte agora vou conversar com vocês nós vamos conversar com vocês individualmente tá... porque assim a gente pode entender melhor a situação de vocês tudo bem? senhor Arthur doutora vocês podem aguardar a gente lá fora por uns minutinhos fiquem à vontade tem água café salgadinho tá

M9 – é::h deixa eu ver se eu entendi dona Júlia... é::h você comprou do senhor Arthur e faltavam quatro mil reais... você ia pagar... quatro mil mais quatro cheques de mil reais... daí você sustou o cheque quando:: é::h viu que tinha um financiamento ainda no nome dele que ia passar pro seu nome também

PR - sim

M2 - pra esclarecer... é:h qual o valor que foi avaliado o o gol foi dezoito mil né?

PR – ahan... pelo pelo nosso mecânico de confiança

M2 - entendi a senhora pode falar de novo qual o valor que a senhora... a senhora então como seria o pagamento... como foi o pagamento a senhora deu o carro

PR - eu dei o carro no valor de dez mil... e depois eu eu paguei... em dinheiro quatro mil adiantado... e depois eu ia dar mais quatro cheques de mil reais...

M2 - ah tá... então os quatro mil a senhora pagou já tinha pago então dinheiro... e ficou faltando então mais quatro que são foram cheques né

PR - sim

M2 – entendi... e/ e::h como foi que aconteceu... é::h a situação da senhora descobrir esse financiamento?

PR - quando eu fui lá pra pode:: passar pro meu nome o/ do/ a documentação do carro... aí eu fiquei sabendo que tava... éh financiado eu corria o risco de PERder o carro

M2 – entendi... e a senhora tinha já pago os quatro mil e o cheque ele ia ter vencime::nto

PR - ele ia ter seus vencimentos... só que:: depois que eu soube disso... que eu ia ficar no prejuízo... aí eu peguei... e/ e não e retirei os cheques

M2 - entendi

PR - eu não ia pagar e ficar no prejuízo

M2 - ah sim e::h a senhora não pensou em nenhum momento em falar com o senhor Arthur para resolver essa questão?

PR - bom eu já fiquei muito irritada porque ele:: me passou um um documento falando que tava tudo certo e aí eu descobri que não tava nada certo... então eu achei que ele foi/ ele agiu de má fé

M2 - ah sim... é:h... caso a senhora soubesse que o carro estava financiado a senhora não teria interesse em comprar... e depois regularizar dar o prazo para ele regularizar... o automóvel?

PR - olha eu ia pensar bem porque... eu acho essas coisas perigosas né eu não ia querer correr o risco...

M2 - ah sim e a senhora acha que a troca do carro tirando esse problema foi positiva de alguma forma?

PR - foi porque o carro tava em boas condições... tava tudo certo e ele era perfeito pra o que eu precisava...

M2 - e a senhora está usando ele normalmente?

PR - então por enquanto:: eu/ não não deu nenhum problema eu tô usando

M2 - ah sim... dona Júlia a gente tem uma técnica aqui na:: nas sessões de mediação... que chama é:h teste de realidade... essa... ferramenta essa técnica é utilizada para gente ver como que tá acontecendo como a gente pode tentar resolver essa questão tá eu vou aplicar ela com a senhora... é::h eu gostaria de saber... é:h se HOje a senhora precisasse resolver vamo/ para a gente resolver hoje o problema qual seria sua proposta?

PR – olha... a minha proposta seria algum abatimento no valor né... pra eu não fica::r tão no prejuízo... porque eu dependo do carro pra trabalhar então se algum algum momento

acontece algum problema... eu corro o risco de perder meu emprego né além de perder o dinheiro que eu já paguei

M2 - sim e qual seria o valor desse abatimento?

PR - ah eu gostaria que:: ele me retornasse né os quatro mil

M2 - em relação aos cheques em relação aos cheques?

PR – em relação aos cheques... a/ a gente podia tentar algum acordo pra ele:: ... solucionar essa questão do financiamento

M2 - entendi mas se é::h então devolvesse os quatro mil da senhora que a senhora pagou... aí ele ficaria como tivesse vendido o carro pra senhora por dez mil é isso?

PR - isso

M2 - mas dez mil era o que valia o chevette

PR - isso

M2 – é:h considerando isso eu vou fazer um vou aplicar uma outra técnica tá chama teste/ é:h inversão de papéis... eu gostaria que nesse momento de certa forma éh a gente tentasse ver como seria o problema SE na verdade o gol fosse da senhora e a senhora tivesse passado com financiamento... como a senhora se sentiria? como a senhora agiria se precisasse do dinheiro pra comprar... é::h coisas pro traba::lho e depois tivesse os cheques sustados?

PR – é:h eu me sentiria desamparada

M2 - sim entendo... e:h por exemplo se a gente fosse aplicar a proposta da senhora de abater o valor de quatro mil... né que a senhora já pagou pra ele devolver a senhora... como a senhora acha que seria como a senhora se sentiria em relação ao valor do carro que valia mais o gol que valia mais?... um carro que valia dezoito e a senhora né

PR – bom... eu gostaria que caísse... que caísse um pouco o preço

M2 – entendi... não mas vamo pensar que o gol é da senhora na verdade o gol era da senhora... com financiamento seu... né e a senhora que precisava vender o gol pra trabalhar... né e a senhora já tinha tudo... é::h pensado em relação a ao que a senhora ia fazer com o dinheiro que ia receber de pagamento... e fosse frustrado tudo isso... porque deu algum deu um problema na hora de de pagar o financiamento por acho que pelo cheque ter sido sustado?

PR - eu gostaria de receber o valor correto

M2 – entendo... então tá considerando essas afirmações essas essas ideias que nós tivermos aqui... a senhora acha que tem alguma forma da gente solucionar esse essa esse dilema essa questão... de uma forma mais... que fique bom pras duas partes?

PR - olha se eu tiver certeza que eu não vou perder o carro ter problemas devido a esse esse documento aí... por mim... daria... pra tentar algo

AdvR - Júlia você não acha viável ele tentar de alguma forma quitar essa finança?

PR - éh eu gostaria muito que isso acontecesse... mas aí... eu quero ver como que isso ia acontecer certinho

M2 - entendo

M9 – é::h então só pra deixar claro que essas técnicas de inversão de papéis e teste de realidade também serão aplicadas na outra parte então não só vocês... e::h agora a gente vai chamar

M2 – [...] tem alguma informação que vocês não querem que a gente passe pra ele:: ou algo que vocês querem que a gente pa::sse em relação a essa essa proposta de

PR – [...] a eu acho que podia apresentar pra eles a proposta de:: dele tentar resolver esse financiamento... pra não dar problema pra mim...

M2 – entendi... então tá bom... agradeço a vocês agora peço pra que vocês aguardem lá fora um pouquinho tá... e que nós já vamos chamar a outra parte

M2 - obrigada por aguardar tá... é::h bom senhor Arthur e doutora... nós conversamos com a outra parte ela nos apresentou um ponto de vista... mas primeiro antes da gente apresentar o que foi dito com a concordância da dona Júlia eu gostaria de saber senhor Arthur o seu ponto de vista... é::h alguma coisa que o senhor não falou na sessão conjunta e gostaria de falar pra ge::nte

PA - tá então assim... o que eu queria dizer antes éh que eu procurei a/ a Júlia outras vezes pra falar pra ela sobre o financiamento do carro... só que ela não atendia meu telefonema de jeito nenhum... liguei pra ela várias vezes e ela não atendeu... e aí eu comecei a achar ela muito mau caráter ela sustou o cheque depois ela não em atendia quando ela me via na frente de casa ela não falava comigo mais não me dava bom dia... aí eu fiquei bem chateado... mas o que eu queria dizer pra senhora agora... éh que eu vou pedir desculpa pra Júlia... porque eu realmente errei com ela né eu não eu não avisei pra ela que o que o... carro tava financiado porque pra mim não tinha importância porque eu ia pagar a dívida do carro com o dinheiro que ela ia me pagar... então é isso... ah e assim eu quis trocar de carro... porque assim meu carro era novo... eu tava com ele só a um ano... aí eu quis trocar de carro porque eu tive a ideia de comprar a barraca de cachorro-quente eu tive a ideia de comprar a barraca de cachorro-quente pra empreender e sair do meu trabalho que era muito ruim meu trabalho era por conta... e aí comprei só a barraca mas agora eu não tenho mais

como comprar produto porque o meu nome tá sujo... eh é isso eu só queria que a Júlia me pagasse o que deve pra eu conseguir limpar meu nome

M2 - bom primeiramente gostaria de parabenizar o senhor pela:: pelo pedido de desculpa... e desde já gostaria de saber se o senhor gostaria de falar isso pessoalmente na próxima sessão

PA - posso falar

M2 - éh creio que será uma uma forma positiva pra ajudá-los a solucionar o problema... éh então pelo que eu entendi também houve uma chateação da parte do senhor... certo... pela questão do do valor que ela não pagou... só para conseguir entender melhor... nós conseguimos entender melhor o valor então ela pagou os quatro mil reais e sustou os quatro cheques

PA - isso

M2 - esse valor de quatro mil reais... é:h o senhor destinou para o pagamento do financiamento:: ... ou como foi essa essa situação... o senhor utilizaria os oito mil... quatro mil mais os outros quatro (para) o financiamento certo?

PA – não... os quatro mil que ela me passou em dinheiro eu já gastei... eu já comprei a barraca... os quatro mil do cheque... era que eu ia pagar o financiamento

M2 - então faltava só quatro mil pra pagar o financiamento?

PA – só... ela já me pagou os catorze mil que é os dez do carro... e os quatro em dinheiro... ah... éh o financiamento todo dava seis mil... que era doze de quinhentos... mas eu ia arcar co::m os outros dois mil

M2 – a::h entendi... senhor Arthur como:: é::h existe uma técnica chamada técnica de teste de realidade tá... nós aplicamos com a dona Júlia também... essa técnica é pra gente tentar... ver o que pode ser utilizado pra resolver a questão de vocês na prática tá... sendo assim o senhor tem alguma propor::sta pra gente tentar solucionar isso? como a gente poderia aplicar isso na prática?

PA - não o que eu queria era só que ela cumprisse mesmo com o que ela disse que era os quatro cheques de mil reais... ela podia até me pagar agora... éh a partir de agora parcelado

M2 - eh como ficaria a questão do financiamento

PA - éh o financiamento com o dinheiro que ela for me pagando e com o dinheiro que eu for recebendo da minha barraca eu vou pagando

M2 - e como ficaria pra passar para o nome dela o veículo?

PA - aí a responsabilidade é dela... o valor da o valor da transferência é com ela já tinha combinado isso desde o começo... e ainda eu vou ter que arcar com mais dois mil do

financiamento se eu for pagar o valor da transferência que é mais seiscentos reais aí ela me quebra

M2 - bom é::h

M9 - e qual vai ser o o prazo você acha que você levaria para pagar o restante dos dois mil reais depois... que ela te:: fizesse o pagamento dos quatro mil?

PA - ah aí eu vou pagando no no prazo do:: financiamento mesmo uma parcela por mês

M9 - ah sim

PA - éh do lucro da barraca de cachorro-quente

M9 - então seriam doze meses?

PA - éh não se ela for me pagar os quatro mil... aí eu vou pagando duas de duas vezes... e um por mês do financiamento e no final eu volto a pagar uma prestação a cada mês

M9 - então seriam seis meses... éh só para esclarecer pra caso se vocês concordarem nós trazermos uma proposta pra Júlia

PA - éh isso aí seis meses

M9 - tá

PA - eu vou pagar parcelado assim porque eu tenho que abastecer minha barraca... senão eu vou ficar sem trabalhar

M9 – entendi... éh nós aplicamos a técnica de inversão de papéis com a Júlia e nós gostaríamos de fazer com você também... é gostaria que você se imaginasse no:: no lugar da Júlia... ela compro/ você comprou o gol... é:h você não sabia que ele estava financiado... você achou que ele já estava quitado e aí quando você quando você foi passar o seu nome... é:h de titular você descobre que ele está financiado... e::h é que ele está financiado... e ainda falta uma parte para ser paga como você se sentiria nessa situação?

PA - eu ia ficar bravo e ia ficar chateado... mas pela consideração eu tenho pela Júlia eu ia procurar ela pra gente conversar e resolve::r entre a gente

M9 – é::h

PA – [...] agora nem conversar comigo ela quis porque ela não me atendeu nenhuma vez

M9 - mas pelo que você já disse você é:h aceitou desculpar a Júlia né... então nós vamos tentar manter éh vai pedir desculpa para a Júlia então a gente vai tentar manter o foco no futuro e como a gente vai resolver... essa esse conflito e não no passado... você acha que teria como você pagar então em seis meses... é::h o valor do financiamento... a Júlia continuar com o carro dela você com o chevette e ela te pagar os quatro mil?

PA - pra mim é perfeito

M2 - como é nós vamos falar pra passar pra vocês conforme a Júlia autorizou... a proposta dela... primeiro ela:: sugeriu que fosse feito um abatimento no valor... né total do carro... porque ela se sentiu lesada de certa forma... mas de outra forma ela é ela propôs que:: ... que os quatro mil que ela pagou fosse devolvido... depois ela mudou de ideia e ela disse que se ela tiver certeza de que o financiamento que o carro vai ser passado pro nome dela porque a insegurança dela é em relação ao veículo pertencer a ela realmente né... ser passado pra o nome dela... se ela tivesse certeza que isso fosse acontecer é ao final e qual seria o prazo disso... e devidamente documentado... ela entã::o até aceitaria... é:h fazer essa essa pra gente tentar resolver esse problema hoje... essa situação... éh então considerando isso que a Júlia disse para nos... éh Arthur... tem alguma outra:: ... uma contra proposta... ou de tentar quitar mais rápido ou de alguma outra proposta?

AdvA - eu acho que se ela pagar em seis meses... você pode pagar não se ela pagar pra você os quatro mil certo... em seis meses... você consegue... pagar metade do valor da transferência porque eu acho que os dois foram lesados... pra resolver o problema pagar metade do valor seria justo

M2 – da transferência?

AdvA - da transferência

M2 - do procedimento no Detran?

AdvA - entendeu daí ela pagar vai voltar os quatro cheques de mil reais

PA - concordo doutora

M2 - mas assim éh então ficaria... o senhor arcaria com... éh o:: financiamento... só para ver se eu entendi... o senhor pagaria... mas então eu pagaria doze meses ou em seis meses o financiamento?

PA - em seis meses

AdvA - ele precisa dos seis porque ele precisa comprar produto pra barraca... se ela paga em DOze da pra pagar quinhentos... e aí ele não tem como investir na barraca dele

M2 - tá então só para ver se eu entendi bem... então ficaria aquele pagamento que já tinha proposto dela pagar mil por mês né... então soma as quatro vezes de mil... pra você ir pagando antecipadamente as parcelas então pra não resta/ pra restar somente seis... e além de tudo arcar com metade da transferência

PA – isso... se ela a conversar comigo vai ser ótimo

AdvA – pode repetir esclarecer a proposta pra ver como ficou?

M2 – de vocês ou dela?

Adv – nossa

((organizaram os valores e somas))

M2 – oh... então a proposta é essa pra dona Júlia... a gente vai explicar vocês explicam né... que o parcelamento será inferior né de dois meses vai cair pra seis meses

AdvA - isso

M2 - vai ser pago antecipado e inclusive... vocês vã::o ... pagar metade da do que tiver de ônus com a transferência

AdvA - éh se ela adiantar a gente paga metade

M2 - tá se ela der os quatro cheques

AdvA - exatamente

M2 - mas os cheques podem ser pré-datados igual eram?

Adv - é um cheque por mês

M2 - aí pode ser então

PA - beleza

M2 - pode ser? tem mais alguma questão que vocês querem falar? é tem alguma coisa que vocês não gostariam que a gente fala::sse ou podemos abrir pra pra dona Júlia o que foi que nós essas propor::stas

PA – pode falar

M2 - pode ser... então tá nós vamos chamá-la

M2 - obrigada por esperar doutora Júlia... éh bom... foi muito produtivo é::h todas as sessões que nós tivemos hoje... é::h pela vontade de vocês que eu parabenizo desde já... eu creio que:: éh pode ser possível né... chegarmos a um... a um denominador comum... e dona Júlia conforme a senhora permitiu nós passamos para o Arthur a/ as propostas da senhora e também pedimos pra que ele apresentasse algumas... propostas pra gente tentar conversar e eu acho que agora nessa sessão conjunta é o melhor momento para fazermos isso ok... bom... senhor Arthur o senhor gostaria de falar ou eu posso falar?

PA - ah eu posso falar... eu queria pedir desculpas pra Júlia... porque eu omiti pra ela que o carro tava financiado ainda... e por conta da nossa amizade é isso queria pedir desculpa dizer que eu errei... mas que eu tô aberto pra gente:: negociar

PR – é::h... eu tô eu tava muito chateada porque nós somos amigos né de longa data ( ) perrengue aí... mas eu fiquei muito chateada com isso... que eu confiava muito em você mas espero que a gente ( ) um rumo pra nós dois

M2 - parabéns pela atitude de vocês fico muito feliz por isso... bom então vamos lá né a/ ao a resolução... a proposta do Arthur é o seguinte... faltam... seis mil reais pra ele quitar o financiamento... SE éh a proposta dele que é que a senhora volte... a entregar o cheques de

mil reais né... por mês... então são quatro cheques de mil... e que assim ele vai conseguir pagar adiantado as parcelas ele vai pagar porque a parcela é de quinhentos reais ele vai pagar de duas em duas... então o prazo que ele levaria de doze meses pra pagar porque faltam dois mil reais... que não entraria nos quatro mil que a senhora deu para ele... alÉM dos quatro mil ele vai colocar do bolso dele dois mil reais... então ficariam seis mil ele paga a parcela... ele tá pagando parcela de quinhentos reais... então ele pagaria de mil em mil por mês reduzindo o prazo do financiamento que ainda restam doze meses pra seis meses... além disso a proposta DEle considera::ndo o o que ele expôs... éh que na hora de passar o documento do veículo pro seu nome que vocês dividam o valor... éh vocês dividam... então a senhora não vai arcar sozinha com o valor da transferência

AdvR - durante esses seis meses o carro não vai estar no seu nome... você não vai poder vender se precisar

M2 - mas a senhora:: ... éh nos pontuou na sessão individual que a senhora estava satisfeita com o carro a senhora pretende... é:h vendê-lo em seis meses?

PR - não eu pretendo vendê-lo

PA - mas aí Júlia pra passar perdão mas é que pra passar o documento vai ficar uns uns seiscentos e cinquenta reais... se você topar dividir cê vai pagar metade... é um bom negócio pra você... éh e sem contar que de doze meses vai cair pra seis... eu tô tentando ver o seu lado... eu queria que cê entendesse o meu também...

AdvR - então mas acontece que nesses seis meses a Júlia não vai ficar com o carro no nome dela

AdvA - ela ia ficar doze meses com o carro sem ir pro nome dela

M2 – doutoras... é::h agradeço a participação... mas eu gostaria de ouvir nós gostaríamos de ouvir agora o que a:: pretende realmente a Júlia... o que ela vai se sentir melhor... o que ela né

PR – olha... eu fiquei éh em dúvida em algumas coisas... éh porém estou muito satisfeita com o veículo e o problema mesmo... foi essa questão... do desse documento... então eu acho que eu... eu topo o acordo

M2 - que ótimo... eu fico muito feliz

M9 – é::h parabenizo vocês dois... por terem é:h vocês dois... por terem agido... de acordo com o que nós pedimos não terem interrompido um ao outro... e:h pelo acordo firmado

M2 - agora nós vamos formalizar o acordo tá... peço pra vocês aguardarem uns minutinhos que nós vamos formalizar ler pra vocês e se tiver tudo certo... éh o acordo terá/ será homologado pelo juiz e terá validade... tudo bem?

Partes - tudo bem

APÊNDICE E – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO: *E-BOOK* E CAPACITAÇÃO LINGUÍSTICA

QUESTIONÁRIO APLICADO PELO *GOOGLE FORMS*

1. Nome (facultativo)
2. Área:

( ) Letras
( ) Direito
( ) Psicologia
( ) Pedagogia
( ) Serviço Social
( ) Outra: _____

3. Perfil do entrevistado:

( ) Aluno(a) do Projeto de Ensino "ESTRATÉGIAS LINGUÍSTICAS EMPREGADAS NAS SOLUÇÕES CONSENSUAIS DE LITÍGIOS: MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO" - UFMS/CPTL
( ) Mediadores(as)/Conciliadores(as) em formação
( ) Mediadores(as) /Conciliadores(as) formados
( ) Advogados sem curso de mediação
( ) Outros interessados: _____

4. O minicurso "LINGUÍSTICA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS" ajudou-lhe na reflexão sobre como aplicar as técnicas de mediação, ao pensar em seu modo de falar e o que falar? ( ) sim ( ) não ( ) em parte

5. Em seu ponto de vista, a proposta apresentada no *e-book* "ESTRATÉGIAS LINGUÍSTICAS E PARALINGUÍSTICAS COMO MEIOS FACILITADORES PARA APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO" contribuiu para facilitar a aplicação das técnicas de mediação? ( ) sim ( ) não ( ) em parte

6. Em qual/quais técnica(s) o material apresentado (*e-book*) pode auxiliar de forma mais expressiva?

( ) Escuta ativa
( ) Recontextualização
( ) Afago
( ) Geração de opções
( ) Sessão Privada
( ) Inversão de Papéis
( ) Teste de realidade
( ) Silêncio
( ) Normalização
( ) Enfoque prospectivo
( ) Organização de questões e interesses
( ) Validação de sentimentos
( ) Nenhuma das alternativas

7. Qual(is) oportunidade(s) para melhoramento?

8. Qual(is) os pontos negativos e/ou positivos?

APÊNDICE F – CAPA DO *E-BOOK* PUBLICADO

APÊNDICE G – FICHA CATALOGRÁFICA DO *E-BOOK*

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Even3 Publicações, PE, Brasil)

AR658e ARAUJO, Claudia Poliana de Escobar.
Estratégias linguísticas e paralinguísticas como meios facilitadores para aplicação das técnicas de mediação e conciliação / Claudia Poliana de Escobar Araujo. – 1. ed. – Recife: Even3 Publicações, 2019.
1 livro digital ; 62 p.

Bibliografia.
Capa: Letícia de Escobar de Araujo.
ISBN: 978-85-572-2311-0

1. Linguística. 2. Análise da Conversação. 3. Mediação e Conciliação. I. Título.

CDD 410
CDU 808

ANEXOS

ANEXO A - Parecer Consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL - UFMS

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Estratégias linguísticas para as audiências de mediação e conciliação
Pesquisador: CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO
Área Temática:
Versão: 2
CAAE: 15529319.5.0000.0021
Instituição Proponente: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS
Patrocinador Principal: FUND COORD DE APERFEICOAMENTO DE PESSOAL DE NIVEL SUP

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.588.921

Apresentação do Projeto:
Este estudo tem como base a pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, na última será realizada entrevistas com alunos e professores do curso de direito da UFMS, com o tema direcionado ao uso da língua nas audiências de mediação e conciliação, bem como gravações de audiências simuladas para análise do uso da língua. O grupo selecionado para a pesquisa foi com base nos interesses profissionais e acadêmicos, de forma voluntária. Haverá intervenção no grupo por meio de um projeto de ensino, o qual tem como objetivo contribuir para a formação dos acadêmicos do curso de direito, com a efetiva participação de alguns professores da área.Pretendemos aplicar um questionário com aproximadamente dez perguntas sobre as audiências de mediação e conciliação, e também, sobre o uso da linguagem nessas audiências de mediação e conciliação. As informações serão coletadas na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, campus de Três Lagoas. Os critérios de inclusão e exclusão de escolha dos informantes da pesquisa foram baseados na formação como mediadores e conciliadores e estudantes de direito que possuem interesse em trabalhar nessa área. Além disso, houve a necessidade de limitar o número de participantes para garantir a qualidade do projeto de ensino, bem como a delimitação do corpus que será constituído por três momentos distintos, não seria viável um número muito grande de entrevistas, visto que a pesquisa é de base

qualitativa e não quantitativa.

Objetivo da Pesquisa:

O objetivo geral desta pesquisa é investigar as dificuldades de uso da linguagem descritas por profissionais que atuam em audiências que têm como foco as formas consensuais de solução de conflitos, especialmente, a mediação e a conciliação; analisando os resultados e mudanças nas audiências de conciliação e mediação após a apresentação de uma amostra das estratégias linguísticas propostas aos alunos e professores do curso de direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul do Campus de Três Lagoas.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

São informados os riscos e benefícios da pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

É uma pesquisa de relevância social, tendo em vista seu interesse em investigar as dificuldades de uso da linguagem descritas por profissionais que atuam em audiências.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os Termos de apresentação obrigatória estão de acordo com os parâmetros do CEP.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Não há pendências ou lista de inadequações.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1359989.pdf	26/06/2019 16:52:51		Aceito
Outros	DADOSalterados.pdf	26/06/2019 16:51:57	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	26/06/2019 16:50:40	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL - UFMS

Continuação do Parecer: 3.588.921

Folha de Rosto	folhaDErosto1.pdf	04/06/2019 20:43:12	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TermoDeAssentimento.pdf	04/06/2019 20:42:04	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
Outros	ProjetodeEnsinoGraduacao.pdf	04/06/2019 17:17:02	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
Outros	ParecerComissao.pdf	04/06/2019 17:16:14	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
Outros	ColegiadoLetras.pdf	04/06/2019 17:15:51	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	claudiaaraujoPROJETOBROCHURA.pdf	19/05/2019 19:00:01	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
Outros	aprovadoprojeto.pdf	19/05/2019 18:59:01	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
Parecer Anterior	PB_PARECER_CONSUBSTANCIADO_CEP_3297519.pdf	19/05/2019 13:12:18	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
Outros	questionarioSugestao.docx	19/05/2019 13:10:30	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.doc	19/05/2019 13:05:04	CLAUDIA POLIANA DE ESCOBAR DE ARAUJO	Aceito

Situação do Parecer:
Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:
Não

CAMPO GRANDE, 20 de Setembro de 2019

Assinado por:
Fernando César de Carvalho Moraes
(Coordenador(a))

Endereço: Cidade Universitária - Campo Grande
Bairro: Caixa Postal 549 **CEP:** 79.070-110
UF: MS **Município:** CAMPO GRANDE
Telefone: (67)3345-7187 **Fax:** (67)3345-7187 **E-mail:** cepconep.propp@ufms.br

ANEXO B – Edital de seleção: Projeto de Ensino de Graduação

Serviço Público Federal
Ministério da Educação
Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

EDITAL DE SELEÇÃO DE ALUNOS PARA PARTICIPAÇÃO NO PROJETO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO "ESTRATÉGIAS LINGUÍSTICAS EMPREGADAS NAS SOLUÇÕES CONSENSUAIS DE LITÍGIOS: MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO"

PERÍODO:
Início: 05 de julho de 2019
Término: 06 de janeiro de 2020

1. Este Edital segue as observações da Resolução n.º 636, de 01 de novembro de 2017, do Conselho de Graduação, que aprova as normas para realização de Projetos de Ensino de Graduação.

2. Os coordenadores do Projeto de Ensino de Graduação intitulado "Estratégias Linguísticas empregadas nas Soluções Consensuais de Litígios: Mediação e Conciliação" fazem saber que, no período de 5 a 12 de junho de 2019, estarão abertas as inscrições para os interessados em participar como voluntário das atividades de Processo Simulado, podendo haver prorrogação no período de inscrições, a critério dos coordenadores.

3. A atividade consiste participação em minicursos de mediação e conciliação e estudos linguísticos, estudo de casos hipotéticos, para desenvolvimento de sessões de mediação e conciliação simuladas, conforme proposto nos minicursos.

4. Podem se candidatar a participar das atividades de processo simulado em questão os acadêmicos de graduação regularmente matriculados no Curso de Direito do CPTL/UFMS e que estejam cursando entre o 3º semestre e o 8º semestre; no curso de Letras (graduação e pós-graduação) do CPTL/UFMS e que estejam cursando entre o 3º e 6º semestre; e acadêmicos de graduação regularmente matriculados em outros cursos ofertados pelo CPTL/UFMS que tiverem interesse no projeto e que estiverem cursando entre o 3º e 6º semestre.

5. A presente seleção oferta até 20 (setenta) vagas, sendo divididas em: 12 (doze) vagas para alunos do curso de direito, e 5 (cinco) vagas para

alunos do curso de letras (graduação e pós-graduação), e 3 (três) vagas para os demais cursos do CPTL/UFMS.

6. **As inscrições deverão ser feitas exclusivamente através do e-mail polianaescobaraujo@gmail.com, até as 23h59 do dia 12 de junho de 2019.** O e-mail solicitando a inscrição deverá conter, em seu corpo, o **nome completo do acadêmico, RGA, ano de ingresso, semestre no qual está posicionado, data de nascimento, CPF, RG/Órgão Expedidor/UF, telefones para contato e e-mail.** Além disso, deverá ser anexado, em formato .pdf, o **histórico escolar disponível no Siscad – Sistema Acadêmico, onde constem as notas e o Coeficiente de Rendimento do acadêmico no Curso.**

6.1. Para a classificação, será considerado o coeficiente de rendimento do acadêmico no curso. Daí a necessidade de se enviar o histórico escolar, onde conste o coeficiente de rendimento.

7. A **divulgação do resultado da seleção está prevista para o dia 14 de junho de 2019**. As orientações e cronograma para desenvolvimento das atividades serão disponibilizados e divulgados oportunamente aos acadêmicos selecionados.

8. Quaisquer dúvidas ou informações adicionais sobre este projeto de processo simulado podem ser encaminhadas ao e-mail polianaescobaraujo@gmail.com, até o último dia do prazo para as inscrições.

9. Os casos omissos serão resolvidos pelos professores Coordenadores do Projeto de Ensino de Graduação.

Três Lagoas, 03 de junho de 2019.

Profa. Dra. Vanessa Hagemeyer Burgo
Prof. Me. Aldo Aranha de Castro

ANEXO C – Casos utilizados nas audiências simuladas de Mediação

O Gol

Informações confidenciais a Josias

Denílson e você se conheceram em uma negociação que realizaram envolvendo automóveis. Você havia comprado um automóvel modelo Volkswagen Gol de um terceiro e estava pagando as prestações referentes ao financiamento, realizado mediante alienação fiduciária do mesmo.

Na data da transação, você já tinha pago (amortizado) 70% do valor do financiamento (R$14.000,00), restando ainda 12 prestações no valor de R$500,00. Denílson, por sua vez, possuía um automóvel já quitado, modelo GM Chevette, que foi avaliado por um mecânico escolhido por ambos em R$ 10.000,00. Quando negociaram os automóveis, você pediu uma avaliação de seu automóvel, que foi avaliado em R$ 18.000,00 pelo mesmo mecânico que avaliou o Chevette de Denílson. Ao negociar com Denílson, você não disse que o carro estava alienado fiduciariamente a um banco, em razão do financiamento, pois não sabia que isso faria diferença.

O negócio fechado era o seguinte: Denílson lhe daria seu Chevette, no valor de R$10.000,00, e mais R$4.000,00 à vista, pagando o restante com quatro cheques de R$1000,00 a serem descontados nos meses subseqüentes. Dessa maneira, seriam cobertos os R$18.000,00 previstos pelo mecânico. Como Denílson lhe havia sido apresentado por um amigo em comum, você não sentiu a necessidade de documentar a compra e venda, que foi acertada apenas verbalmente. A transação foi realizada e você entregou ao rapaz o DUT (Documento Único de Transferência) de que dispunha.

Há alguns dias, quando foi descontar os cheques de Denílson no banco, recebeu a notícia de que os cheques por ele emitidos haviam sido sustados, sem maiores explicações sobre as razões para tanto. A surpresa foi

---

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

imensa, pois você já havia investido os R$4.000,00 pagos à vista na compra de uma barraca de cachorro quente. Por essa razão, contava com os valores provenientes dos quatro cheques de Denílson para amortizar a dívida referente ao financiamento do automóvel Gol, até que seu estabelecimento comercial começasse a dar lucro.

Você ficou extremamente aborrecido com a situação embaraçosa que passou no banco e as dificuldades por que tem passado em razão das dívidas geradas pela compra da barraca de cachorro quente, no valor de R$ 3.860,00. Você sabe que, como o financiamento foi feito em seu

nome, um eventual não pagamento pode incluir o seu nome nas listas de proteção ao crédito. Essa medida inviabilizaria a continuidade de sua atividade comercial, pois ficaria impedido de comprar as mercadorias necessárias a esse fim. Você procurou então o programa de mediação comunitária do TJDFT para resolver essa questão, pois não consegue nem mesmo cogitar a possibilidade de falar diretamente com Denílson por considerá-lo um mau caráter que além de não pagar o que deve nem atende seus telefonemas.

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
Secretaria de Reforma do Judiciário
Ministério da Justiça
GOVERNO FEDERAL BRASIL PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

O GOL

Informações confidenciais a Denilson

Representante de vendas já há alguns anos, você trabalha muito, fazendo, por vezes, dez visitas diárias a clientes seus. Por esse motivo, andou fazendo umas economias e sentiu a possibilidade de trocar seu Chevette por um automóvel mais novo e apresentável. Um amigo seu lhe apresentou a Josias, que estava interessado em trocar seu automóvel VW Gol por um mais barato, pois estava precisando do dinheiro. A proposta lhe pareceu bastante oportuna e após uma análise dos valores dos carros com um mecânico escolhido por ambos, ficou entendido que o valor do Gol era R$ 18.000,00 e do Chevette, R$ 10.000,00.

Como você ficou bastante interessado, você propôs pelo automóvel de Josias o seu Chevette (no valor de R$10.000,00) e mais R$4.000,00 à vista, pagando o restante com quatro cheques de R$1.000,00 a serem descontados nos quatro meses subseqüentes. Josias aceitou a proposta, e o acordo foi feito verbalmente.

Os problemas começaram quando você foi registrar o carro em seu nome e requisitou o DUT (Documento Único de Transferência). Para seu espanto, o DUT que lhe havia sido apresentado quando da compra do automóvel estava defasado e não especificava que o veículo estava alienado fiduciariamente a uma financiadora. Quando você conseguiu o documento atual, percebeu que este estava gravado em nome de uma empresa. O funcionário do cartório disse que estava em "alienação fiduciária", o que impedia a transferência direta do veículo. Você não teve dúvida: sustou os quatro cheques de R$1.000,00 que foram dados em complementação ao pagamento do veículo Gol.

Você ficou bastante irritado pois acreditou em Josias que havia lhe sido

---

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
Secretaria de Reforma do Judiciário
Ministério da Justiça
GOVERNO FEDERAL BRASIL PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

A Cama

Informações confidenciais a Dona Amélia (ou Sr. Amélio)

Você procurou a empresa Cama, Mesa & Banho Ltda. para comprar uma cama nova, onde foi muito bem atendida. Vinha guardando uma parte de sua aposentadoria para adquirir uma nova cama, pois a cama anterior já era muito velha e provocava dores em sua coluna.

Dando uma entrada no valor de R$ 600,00, obrigou-se a pagar o restante em 6 prestações de R$ 50,00. A mercadoria foi entregue com 10 dias de atraso e com uma série de problemas que frustraram intensamente a compradora. Você alega que o verniz da cama que estava na loja era brilhante e a cama que lhe entregaram veio pintada com verniz fosco. Além disso, um dos pés da cama é visivelmente mais curto que os demais, provocando a instabilidade desse móvel. Por fim, as ripas do fundo da cama estão empenadas, o que provoca uma curvatura no colchão, tornando muito desconfortável a sua utilização.

Inconformada com o móvel que recebera, retornou à loja, exigindo a troca da cama por uma que fosse idêntica à que estava exposta quando da compra. Depois de muita confusão, um funcionário, nervoso e impaciente, gritou, dizendo que o produto que ele havia vendido era perfeitamente igual ao que lhe foi entregue. Muito aborrecida com a maneira com que foi tratada, com o fato de na hora da venda ter recebido uma atenção muito melhor do que essa, e insatisfeita com o tom de voz que lhe foi dispensado, exigiu a presença do gerente, chamado Agenor. O jovem gerente foi mais polido que seu colega, todavia argumentou que a troca não seria feita naquele momento, pois iria

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

averiguar em que momento poderia ter ocorrido a causa dos defeitos. Já exaltada, você saiu da loja ameaçando procurar o PROCON.

No dia seguinte, você encontrou um conhecido que lhe contou que o Tribunal de Justiça tem um projeto de mediação pré-processual e que esta é uma boa opção para solucionar conflitos dessa ordem. Para você, todo esse processo foi muito desgastante, pois, de certa forma, essa cama era seu sonho de consumo. Assim, você continua bastante irritada com a forma como foi atendida pelo funcionário na ocasião em foi reclamar da cama e pela não predisposição do gerente em efetuar a troca, haja vista que os defeitos eram facilmente perceptíveis. Você não pretende cooperar em nada e se irrita só de lembrar do ocorrido. A menos que Agenor se mostre disposto a trocar a mercadoria por uma com as especificações por desejadas e que seu colega se retrate com a cliente, você está disposto a procurar a Defensoria Pública para tentar no Judiciário uma solução para essa questão.

Prepare-se para a mediação.

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
Secretaria de Reforma do Judiciário
Ministério da Justiça
GOVERNO FEDERAL BRASIL PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

A Cama

Informações confidenciais a Agenor

Você é gerente da empresa Cama, Mesa & Banho Ltda., onde já trabalha há alguns anos e está acostumado a lidar com todo tipo de reclamações envolvendo os clientes e a empresa e seus produtos. Certo dia, foi procurado por uma senhora bastante exaltada que dizia ter comprado em produto e ter recebido outro em seu lugar. Na verdade, a cliente, D. Amélia, havia comprado uma cama e alegava que o produto tinha sido entregue com atraso, com ripas empenadas, um dos pés mais curto que os outros e, por fim, um verniz que revestia o móvel não correspondia ao encomendado. Além disso, a senhora dizia ter sido muito mal atendida por um dos funcionários da loja.

Utilizando-se de sua habilidade para lidar com clientes, você tentou acalmar a compradora, dizendo que a loja iria realizar uma averiguação para identificar a causa dos problemas, o que levaria alguns dias. Muito irritada, D. Amélia saiu da loja afirmando que procuraria auxílio competente para ter seus direitos assegurados.

Posteriormente, fazendo a investigação dos defeitos, você constatou que a transportadora terceirizada havia falhado, pois entregaram o produto com dez dias de demora, além de não proporcionarem uma montagem adequada. A prestadora já reconheceu a falha e restituiu a empresa Cama, Mesa & Banho pelos atrasos e pelo descuido com a mercadoria. Apesar de possuir autoridade

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

para resolver a questão, você não aceita que tenha havido erro da empresa quanto ao verniz utilizado; afirma que a cliente não se atentou para o devido preenchimento da ficha que especifica as características da cama (modelo, cor, tamanho etc.). Apesar de poder efetuar a troca, você recebeu enfáticas recomendações de seus superiores para evitá-la e oferecer apenas reparos necessários à correção da estrutura física do móvel. Isso porque esses reparos na grande maioria das vezes resolve o problema ocorrido no transporte ou na montagem.

Prepare-se para a mediação.

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

O PEDREIRO

Informações confidenciais a Fábio

Jorge e você acertaram o valor de R$ 12.000,00 pelos seus serviços de pedreiro numa empreitada para a construção de uma loja em um terreno comercial. A análise inicial feita por você previa uma duração de cerca de um mês para que a empreitada fosse concluída.

Entretanto, à medida que a obra se desenvolveu, o solo, que inicialmente se apresentava bastante firme, se mostrou muito instável, o que demandou um gasto maior de tempo com as fundações. Por esse motivo, você precisou de outro mês para entregar a loja em plenas condições de uso. Para não causar nenhuma confusão, sentindo que Jorge aparenta ser uma pessoa um pouco difícil, você resolveu não cobrar pela mão de obra adicional utilizada nessa fundação.Apesar disso, após terminado o serviço, o senhor Jorge, indiferente às más condições do terreno, não quis cumprir com a sua parte do acordo, que previa que metade do serviço seria paga em adiantamento, como devidamente foi, e a outra metade após o término da empreitada, o que por sua vez não foi pago. Jorge simplesmente se nega a pagar a segunda parcela de R$ 6.000,00.

Tendo ouvido de um dos seus empregados que o Jorge estava reclamando da sua demora e estava comentando com muitas pessoas sobre a suposta má qualidade dos seus serviços você foi tomar satisfações com o seu cliente. Nessa conversa, Jorge disse que "estava perdendo dinheiro por causa da sua lerdeza". Naturalmente, você, que já estava aborrecido com os boatos espalhados pelo Jorge, ficou bastante chateado com essa atitude precipitada de chamá-lo de lerdo. Você respondeu que ele estava sendo ignorante ao referir-se a um prazo relativo a um assunto que ele não tem nenhum

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

conhecimento (construção civil). Nesse momento, já havia três de empregados seus acompanhando a discussão. Jorge entendendo que foi chamado de ignorante, ameaçou agredi-lo, insultou-o e em seguida partiu para a agressão física tendo sido impedido por um de seus empregado.

Você também estava exaltado e, depois de revidar os insultos, também partiu para a agressão mas também foi impedido de agredir seu cliente por dois de seus empregados.

No dia seguinte à discussão, você, para manter sua palavra e interessado em receber os R$ 6.000,00 concluiu a loja. Contudo, quando foi comunicar esse fato para o Jorge ele lhe disse que o prejuízo causado pela sua demora é muito maior que R$ 6.000,00 e que não pagaria mais nada pelos serviços prestados.

O seu vizinho Maurício, que assistiu toda a cena sugeriu a ambos que procurassem o centro de mediação do fórum. Assim, você se predispôs a submeter essa questão à mediação para tentar resolver essa disputa.

Observação: É importante salientar que seria tecnicamente impossível prever tais imperfeições no solo, pois as camadas mais fracas do solo estavam a uma maior profundidade, sendo que só depois de escavado o terreno para a construção das fundações é que ficou constatado tal fato.

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

O PEDREIRO

Informações confidenciais a Jorge

Ter sua loja construída o mais rápido possível, para poder disponibilizá-la para aluguel era tudo o que você queria. Após fazer alguns orçamentos, acabou optando por Fábio, um rapaz que prometia que, com seus serviços de pedreiro, auxiliado por três assistentes, a obra seria entregue em não mais que um mês. Para isso, ficaram acertados dois pagamentos de R$ 6.000,00, o primeiro adiantado, para compras de material, e a outra parcela para quando a construção estivesse encerrada. Apesar de o resultado final da obra lhe agradar bastante, você está irritado com o atraso de um mês para a conclusão da empreitada, o qual Fábio atribui às condições do solo. O problema não é apenas o atraso em si, mas devido à perda do prazo para entrega da obra no período previsto, uma ótima proposta de um locatário foi desperdiçada (R$ 500,00 por mês de aluguel). Isso fez com que você tomasse uma atitude drástica: de não pagar a segunda metade do acertado com o pedreiro.

De fato, além de atrasar a entrega da loja, Fábio ainda foi tomar satisfações com você depois de ouvir que você comentou sua insatisfação com vizinhos e com o possível inquilino. Nessa conversa, após várias explicações mal dadas por Fábio, você disse que "estava perdendo dinheiro por causa da lerdeza dele". Naturalmente, você, que já estava aborrecido com o atraso de Fábio e com o fato de seus auxiliares somente começarem a trabalhar às 9:00 horas, quando a loja já está quase um mês atrasada. Fábio respondeu que você era um ignorante ao referir-se a um prazo relativo a um assunto que você não tem nenhum conhecimento (construção civil). Nesse momento, já havia três empregados de Fábio acompanhando a discussão. Você, sentindo-se insultado e agredido insultou-o e, após ver que os insultos continuavam, partiu

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

para a agressão física tendo sido impedido por um dos auxiliares de Fábio. Fábio também estava exaltado e, depois de revidar os insultos, também partiu para a agressão mas também foi impedido de te agredir por dois de seus auxiliares. Assim, após essa aquecida discussão que quase chegou a virar uma briga, você resolveu não mais pagar pelos serviços de Fábio.

Conversando com alguns amigos, você acredita que o pedreiro te causou um prejuízo ao atrasar a entrega, e que seria possível entrar com uma ação por Fábio não ter cumprido com sua obrigação no prazo devido. Apesar disso, resolveu aceitar a proposta de uma sessão de mediação.

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

O HOSPITAL

Instruções Gerais

O Sr. Cardoso é o marido de uma paciente que sofre de câncer em estágio terminal. Ele gasta a maioria do seu tempo com sua mulher no quarto de hospital dela. A noite passada, a Sra. Cardoso foi transferida para uma unidade de tratamento intensivo, na qual as famílias só podem fazer visitas de quinze a trinta minutos a cada duas horas. Na última noite, devido a ansiedade da paciente com relação a ser colocada em uma câmara de ventilação, a equipe de enfermagem abriu uma exceção às regras e permitiu que o Sr. Cardoso permanecesse a seu lado a maior parte da noite.

Hoje, a reclamação do Sr. Cardoso é de que a equipe está pedindo que ele faça visitas apenas nos horários agendados. Ele sente que encontrou uma enfermeira inflexível que obriga o cumprimento das normas, sem se preocupar com as necessidades dos pacientes ou das famílias.

A equipe de enfermagem não acredita que a morte da Sra. Cardoso seja iminente. A equipe alega que a contínua presença do Sr. Cardoso está interferindo na sua capacidade de dispensar um melhor cuidado à Sra. Cardoso.

Instruções Confidenciais para o Sr. Cardoso

Uma das coisas mais irritantes para você tem sido a maneira com a qual a equipe de enfermagem o aborda. Você já escutou comentários como: "Eu sei o quanto isto deve estar sendo difícil para o senhor, mas o senhor está interferindo na nossa capacidade de ajudar a sua esposa". Nessa manhã, a enfermeira chefe teve uma conversa com um guarda que passava, conversa

Este caso foi adaptado a partir de um exercício do Prof. Karl Slaikeu. Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

que você acredita ter sido arranjada de modo que você pudesse ouvir. Apesar de você não ter conseguido escutar o que eles disseram, a enfermeira chefe apontou para o quarto de sua mulher.

Você prometeu a Sra. Cardoso, quando ela ficou doente, que você estaria com ela sempre que ela precisasse, e você está certo de que ela precisa de você neste momento. Você apenas quer sentar em silêncio ao seu lado, pois, assim, você não sentirá como se estivesse quebrando a promessa que fez a ela.

Este caso foi adaptado a partir de um exercício do Prof. Karl Slaikeu. Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

O Hospital

Instruções Gerais

O Sr. Cardoso é o marido de uma paciente que sofre de câncer em estágio terminal. Ele gasta a maioria do seu tempo com sua mulher no quarto de hospital dela. A noite passada, a Sra. Cardoso foi transferida para uma unidade de tratamento intensivo, na qual as famílias só podem fazer visitas de quinze a trinta minutos a cada duas horas. Na última noite, devido a ansiedade da paciente com relação a ser colocada em uma câmara de ventilação, a equipe de enfermagem abriu uma exceção às regras e permitiu que o Sr. Cardoso permanecesse a seu lado a maior parte da noite.

Hoje, a reclamação do Sr. Cardoso é de que a equipe está pedindo que ele faça visitas apenas nos horários agendados. Ele sente que encontrou uma enfermeira inflexível que obriga o cumprimento das normas, sem se preocupar com as necessidades dos pacientes ou das famílias.

A equipe de enfermagem não acredita que a morte da Sra. Cardoso seja iminente. A equipe alega que a contínua presença do Sr. Cardoso está interferindo na sua capacidade de dispensar um melhor cuidado à Sra. Cardoso.

Instruções Confidenciais para a Equipe de Enfermagem

O nível de sua frustração com o comportamento do Sr. Cardoso tem aumentado. Ele vem se tornando cada vez mais relutante na discussão das regras de visitação – neste ponto, ele mal responde quando a questão é levantada, e encara qualquer enfermeira que o aborda. Há dois dias atrás, ele estava reconhecendo a importância de não interferir no trabalho da

Este caso foi adaptado a partir de um exercício do Prof. Karl Slaikeu. Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

equipe de enfermagem. Ele também se recusa a aceitar a avaliação das enfermeiras com relação à condição da Sra. Cardoso – a de que sua morte não é iminente. Familiares de outros pacientes na unidade estão notando que o Sr. Cardoso tem recebido privilégios especiais e eles estão começando a reclamar.

Este caso foi adaptado a partir de um exercício do Prof. Karl Slaikeu. Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
Secretaria de Reforma do Judiciário
Ministério da Justiça
GOVERNO FEDERAL BRASIL PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

ACIDENTE DE TRÂNSITO

Informações confidenciais a Dona Josefa

Há dois meses, quando saía de sua compra semanal no mercadinho da quadra, você sofreu um sério acidente de trânsito: ao atravessar a rua na faixa de pedestres, um carro em disparada a atropelou. Algumas testemunhas disseram a seus familiares que o rapaz que conduzia o veículo, à luz do dia, estava tão distraído que nem mesmo teve reação para frear ou desviar o carro para evitar o atropelamento. De qualquer maneira, apesar de você não ter tido a oportunidade de falar com o condutor no momento do acidente, pois você foi levada bastante machucada direito para o hospital, seus familiares e amigos tomaram a frente da negociação com a família do rapaz, que deixou claro que o devido socorro lhe seria prestado.

Infelizmente, esse socorro prometido nunca ocorreu. Hoje, incapacitada para o trabalho, com dificuldades de locomoção e sentindo-se feia por causa das cicatrizes, você decidiu procurar a mediação comunitária como uma alternativa para ter seus interesses respeitados, por que a família do rapaz não quis contribuir nem lhe ajudar com algum dinheiro.

O seu salário de empregada doméstica era de R$ 350,00 reais por mês e você já está há dois meses sem trabalhar por causa do acidente. Apesar de no Hospital de Base de Brasília terem lhe informado que com 1 ano de tratamento (fisioterapia) você estaria totalmente recuperada, você tem dificuldade para acreditar nisso pois sente que a perda de movimento dos braços nunca voltará. Além disso, você não tem condições para pagar o

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

transporte até o Hospital Sarah, no plano piloto, onde esse tratamento é feito. De fato, isso lhe angustia muito, pois sem poder mexer os braços direito você nunca poderá voltar a fazer faxina ou trabalhar como doméstica. Desde o acidente, você já pediu emprestado para amigos e familiares o equivalente a R$ 400,00 para comprar remédios e tem sobrecarregado sua mãe com as despesas da casa, pois você deixou de trabalhar. Apesar de sua contribuição previdenciária estar sendo paga em dia teme não receber o benefício pois os médicos do INSS são muito exigentes nos exames.

De alguma forma você quer fazer com que Ricardo, um estudante de 22 anos, pague por todo sofrimento que ele lhe causou. Ao mesmo tempo, você sabe que caso a questão não seja resolvida por acordo, você poderá entrar com o que um conhecido seu chamou de "uma ação civil" para receber dinheiro. Você acredita que pode notificar o ocorrido à autoridade policial. Após ter ido ao fórum buscar informações, você foi encaminhada a uma mediação. Pelo fato de com apenas 35 anos de idade já estar impedida de trabalhar e com marcas que levará pelo resto da vida, você está muito triste, pode-se dizer que está até deprimida com toda essa situação.

Prepare-se para a mediação.

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
Secretaria de Reforma do Judiciário
Ministério da Justiça
GOVERNO FEDERAL BRASIL PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

Acidente de Trânsito

Informações confidenciais a Ricardo

Numa quarta-feira à tarde, quando ia da casa de sua namorada para a faculdade, você se envolveu em um acidente de trânsito. Não lhe restam dúvidas que a culpa foi sua, pois na hora em que você atingiu uma senhora que atravessava a rua, D. Josefa, você falava ao celular com um amigo. Logo que se deu conta do ocorrido, o desespero lhe abateu, haja vista que a mulher estava no chão bastante machucada, talvez estivesse mesmo morta. A partir daí, sua preocupação foi de dar suporte imediato à mulher, evitando que a polícia fosse enviada ao local. Ao chegar em casa, após levar D. Josefa ao hospital e prometer provê-la do auxílio necessário, você foi para casa e se deparou com seus pais muito preocupados e sem entender direito o que acontecera, pois parentes da vítima já haviam ligado para confirmar se os dados que você havia lhes fornecido eram verdadeiros. Logo depois de você esclarecer os fatos, o clima gerado em sua casa foi muito ruim, uma vez que seus pais temiam um eventual processo penal.

A preocupação com o processo penal era especialmente séria para sua família, pois, além das dificuldades de uma família de classe média arcar com custos de advogado, seu futuro como engenheiro poderia ser dificultado. Assim, sua família entende que é correr o risco de se negar a arcar com os prejuízos causados a D. Josefa, pois a polícia não foi acionada no momento e hoje seria mais difícil provarem a sua culpa no acidente, uma vez que as pessoas que testemunharam o atropelamento eram meros desconhecidos que possivelmente não serão mais encontrados. Essa tem sido a posição de sua

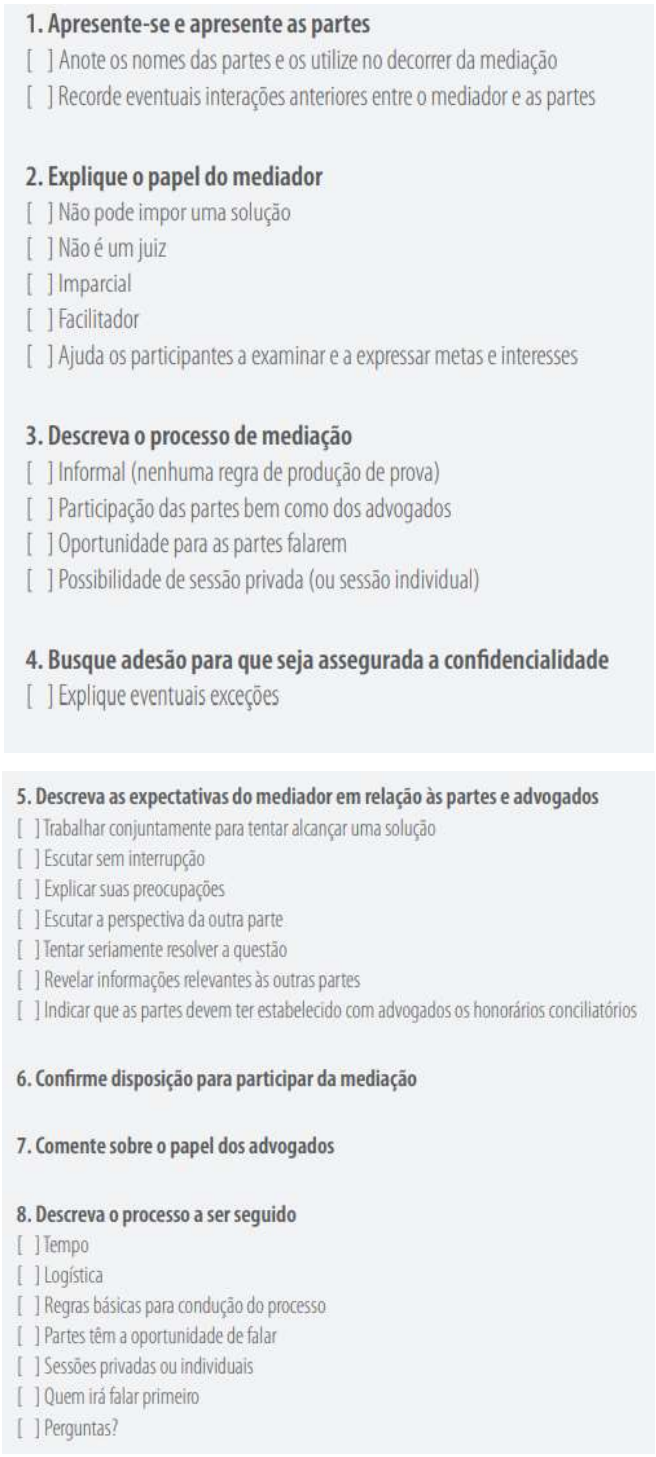
Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

família, dificultar ao máximo qualquer espécie de acordo, para que isso não possa ser usado no processo penal. Porém, recentemente você recebeu telefonema dizendo que D. Josefa apresentou um pedido de mediação. Seus pais ainda se mostrarem extremamente preocupados quanto ao resultado desse encontro pois acham que esse é o começo de um processo criminal.

Prepare-se para a mediação.

Este caso foi desenvolvido pelos pesquisadores Vilson Malchow Vedana, Sérgio Alves Júnior e André Gomma de Azevedo do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas Copyright © 2002, 2004, 2011 Autoriza-se o uso deste material por qualquer ente de direito público sem a necessidade de solicitar autorização do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (GT RAD).

ANEXO D – Lista de verificação para Declaração de Abertura



1. Apresente-se e apresente as partes
[ ] Anote os nomes das partes e os utilize no decorrer da mediação
[ ] Recorde eventuais interações anteriores entre o mediador e as partes

2. Explique o papel do mediador
[ ] Não pode impor uma solução
[ ] Não é um juiz
[ ] Imparcial
[ ] Facilitador
[ ] Ajuda os participantes a examinar e a expressar metas e interesses

3. Descreva o processo de mediação
[ ] Informal (nenhuma regra de produção de prova)
[ ] Participação das partes bem como dos advogados
[ ] Oportunidade para as partes falarem
[ ] Possibilidade de sessão privada (ou sessão individual)

4. Busque adesão para que seja assegurada a confidencialidade
[ ] Explique eventuais exceções

5. Descreva as expectativas do mediador em relação às partes e advogados
[ ] Trabalhar conjuntamente para tentar alcançar uma solução
[ ] Escutar sem interrupção
[ ] Explicar suas preocupações
[ ] Escutar a perspectiva da outra parte
[ ] Tentar seriamente resolver a questão
[ ] Revelar informações relevantes às outras partes
[ ] Indicar que as partes devem ter estabelecido com advogados os honorários conciliatórios

6. Confirme disposição para participar da mediação

7. Comente sobre o papel dos advogados

8. Descreva o processo a ser seguido
[ ] Tempo
[ ] Logística
[ ] Regras básicas para condução do processo
[ ] Partes têm a oportunidade de falar
[ ] Sessões privadas ou individuais
[ ] Quem irá falar primeiro
[ ] Perguntas?

Fonte: Brasil (2016, p. 170-171)