

6.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade de mediação tem sido utilizada como uma alternativa de gerenciamento de conflitos em várias instâncias da vida cotidiana, como escolas, em questões de divórcio, conflitos trabalhistas e até mesmo em disputas entre vizinhos. Os Juizados Especiais Cíveis institucionalizaram o uso da mediação em casos envolvendo relações de consumo. Recentemente, a mediação tem sido aplicada também fora da esfera jurídica, como nas experiências de mediação informal em casos de divórcio em São Paulo, em negociações trabalhistas em todo o país e no treinamento de mediadores voluntários em Brasília, para resolver casos de conflitos entre vizinhos ou pequenas cobranças.

A importância do mediador em um encontro, e sobretudo, nas audiências de conciliação de Juizados Especiais Cíveis, está no fato de ser ele o participante institucionalizado com a tarefa de conduzir os adversários na solução de suas discordâncias e negociação de seus interesses opostos.

6.1.

Resumo das Proposições e Resultados da Análise

A pesquisa em fala-em-interação em contexto institucional tem observado certas características específicas desse tipo de encontro. A fala produzida em locais de trabalho, com o objetivo de executar certas tarefas, parece conter uma organização interacional particular e estruturas de participação próprias. Assim, a fala-em-

interação em locais de trabalho, se comparada com a conversa cotidiana, apresenta formas restritas de troca de turnos, bem como direitos e obrigações diferenciados entre os participantes. No momento em que as pessoas entram em um encontro institucional, elas têm expectativas de participação que influenciam, por exemplo, quem seria o membro com o direito de perguntar e quem deve responder, contar uma história ou se justificar. Tendo em vista as sugestões e resultados de estudos recentes sobre contextos institucionais e a relevância da contribuição comunicativa do mediador em uma audiência de conciliação, partimos das seguintes questões para nortear a nossa pesquisa:

- 1) Como o papel do mediador se manifesta e influencia os processos de construção da história do conflito e de sua negociação?
- 2) Como o mandato institucional define a organização interacional de uma audiência, moldando seu formato de produção e estrutura de participação?

Na análise da organização espacial dos participantes em uma audiência de conciliação vimos que a distribuição dos participantes em círculo sugere igualdade de direitos de participação e informalidade. Entretanto, ao analisarmos a organização interacional da ocasião institucional de uma audiência de conciliação do Juizado Especial Cível, notamos que os participantes têm direitos e deveres de participação mais ou menos definidos de acordo com os papéis discursivos pré-estabelecidos institucionalmente. Na audiência, o mediador assume o papel de um gerenciador de acordos.

A resolução institucional de conflitos difere da disputa informal, por contar com uma autoridade superior às duas partes. Os procedimentos institucionais definem os papéis específicos de cada participante, destacando o papel de autoridade do mediador, assim como as expectativas de normas, a seqüência de procedimentos e uma organização interacional própria. A mediação seria, então, uma modalidade de resolução de conflitos que implementa uma organização interacional cujo resultado é

a restrição das probabilidades de apresentação de acusações e réplicas diretas e adjacentes. Desse modo, os adversários em uma mediação negociam o acordo através de uma terceira parte que enfatiza a cooperação e o compromisso, tirando de foco a natureza adversa da disputa. Os mediadores solicitam histórias detalhadas dos participantes e coordenam a discussão, evitando o escalonamento de conflito e a impossibilidade do acordo. Eles implementam também um processo de negociação que procura reenquadrar a situação de conflito, através da definição dos tópicos e de oscilações de alinhamento do mediador entre reclamado e reclamante.

Durante o processo narrativo o mediador se retrata como co-construtor da história do consumidor. À medida que o reclamante faz o seu relato, o mediador faz perguntas do tipo QU, que têm a função pragmática de buscar informações e esclarecimentos, e perguntas do tipo sim/não com a função de pedir confirmação. Essas perguntas co-construem a história do consumidor, destacando pontos importantes, por meio da insistência em determinados tópicos que são usados na fase de negociação como argumentos favoráveis à negociação e ao acordo. Outra estratégia de co-construção da história são as formulações. A formulação da história do reclamante teria a função de obter a aceitação, por parte dos adversários, de uma versão da história do conflito. Assim, as formulações e as perguntas do mediador dão credibilidade à história dominante e restringem as opções de construção de uma segunda versão. Essa conduta estratégica do mediador demonstra o seu alinhamento majoritário com o consumidor durante o relato da história do conflito, a fim de fortalecer uma versão coerente da narrativa do conflito.

No processo de negociação, o papel do mediador é de negociador. Como estratégias coerentes com esse papel, ele conduz à mudança de tópico quando prevê um assunto que vai gerar impasse, faz propostas e pede comprometimento com a proposta acertada em audiência. Nota-se, então, que o mediador tenta influenciar as partes à negociação a fim de obter acordo. Conclui-se que as estratégias de mediação observadas nas audiências de conciliação se manifestam como tentativas de re-definição da situação de conflito. Desse modo, o mediador inicialmente define a audiência de conciliação como ocasião que tem o objetivo de chegar a um acordo.

Outra estratégia de enquadre ou definição da situação da audiência é o estabelecimento e nomeação do culpado na fase de relato da história do conflito, através de perguntas que pré-alocam a responsabilidade e de formulações, de modo que uma contestação da primeira versão seja limitada. O mediador oscila entre vários alinhamentos no decorrer da audiência. Ele se alinha, inicialmente, com o consumidor, e muda o seu alinhamento na fase de negociação, se o reclamado fizer alguma proposta de ressarcimento. Quando há uma proposta de negociação, o mediador se alinha com o reclamado a fim de convencer o consumidor a aceitar tal proposta. Dessa forma, o mediador faz propostas e contra-propostas, e tenta convencer reclamado e reclamante a aceitarem uma posição satisfatória para ambas as partes. Os movimentos estratégicos do mediador parecem estar direcionados, portanto, para o mandato institucional de promover a negociação e conciliação entre as partes. O mandato institucional do mediador direciona os enunciados dos adversários para si, e não uns para os outros. Embora todos os participantes sejam receptores da reclamação, essa atividade de fala não é direcionada ao co-participante, que não têm o direito de responder imediatamente às acusações. É também o mediador que define quem e quando deve participar das atividades de relato e de negociação. Os ouvintes endereçados e a seleção de falantes são definidos pelo mediador, e subversões dessa ordem são reprimidas se não obedecem ao mandato institucional. A cooperação do reclamado com a meta-fim da audiência aumenta os seus direitos de participação no encontro. O mandato institucional do mediador, portanto, produz uma estrutura de participação e um formato de produção específicos, no qual o mediador gerencia a troca de turnos e as obrigações e direitos de participação dos adversários com o objetivo de aumentar a probabilidade de acordo.

As estratégias discursivas do mediador durante a audiência de conciliação tem como meta-fim, portanto, a obtenção de acordo. Isso significa que suas estratégias de condução das audiências não são rígidas, e o aproximam do papel de um orquestrador, que indica o tempo de fala de cada participante e controla os tópicos de acordo com o que é considerado relevante para a discussão em andamento.

6.2.

Contribuições, Limitações e Questões para Investigação Futura

Acreditamos que a principal contribuição do nosso estudo foi oferecer uma análise empírica e detalhada da dinâmica do papel do mediador em audiências de conciliação. Em estudos sobre o papel do mediador em sessões mediadas, tem-se dado atenção às formas de mediar que o caracterizam como um agente profissional e neutro. Entretanto, a análise empírica da atividade de mediar, que considera o mandato institucional como forte influenciador das ações do mediador, é nova e merecedora de maiores investigações.

Notamos que diferentes papéis como de orquestrador, co-construtor da história do conflito ou negociador podem ser assumidos por um mediador em uma mesma audiência, em diferentes momentos. A literatura sobre mediação é fortemente normativa, preocupando-se com recomendações para a atuação dos mediadores, mas com limitada base de estudos de fala-em-interação.

As principais limitações deste trabalho dizem respeito à generalização de seus resultados, e decorrem das restrições do seu desenho de pesquisa. A presença relativamente curta da pesquisadora no acompanhamento do dia-a-dia do Juizado, assim como a análise de um número limitado de audiências em uma única cidade, pode ter introduzido um significativo viés com relação a possíveis variações regionais de estilo de mediação.

Embora não tenhamos realizado uma análise detalhada sobre a construção do *self* do consumidor, o processo de construção do relato do conflito, nos sugeriu interessantes questões de investigação para pesquisa futura. Nos chamou atenção, particularmente, o posicionamento do consumidor, através de relatos exagerados por meio de estratégias altamente persuasivas tais como: formulação extrema, discurso relatado e auto-categorização na posição de vítima. Os recursos usados no relato do consumidor são semelhantes a narrativas de fatos sobrenaturais. Em casos de relatos

de fenômenos sobrenaturais, percebe-se que os contadores utilizam estratégias discursivas específicas a fim de se protegerem, por antecipação, de alguma reação cética às suas histórias. Ao notarmos que os consumidores nas audiências de conciliação usam esses mesmos recursos de proteção antecipada a respostas céticas, parece-nos que os consumidores não estão em uma situação confortável na formulação de suas reclamações. Inferimos a partir dessa constatação, bem como a partir de observações mais gerais, tais como a fala enfática de uma juíza em audiência de instrução e julgamento sobre a recorrência de um mesmo consumidor no Juizado (“O senhor já esteve aqui com a empresa x, né?”), que a reclamação de consumidores e os processos jurídicos de relações de consumo ainda não têm plena legitimidade cultural. A exclusão sistemática de demandas de dano moral da pauta de negociação das audiências de conciliação reforça esta hipótese. Entretanto, uma exploração dessa hipótese supõe esforços de pesquisa adicional com outros delineamentos e propósitos. Mas parece ser uma inferência interessante e digna de investigação.