



Wânia Terezinha Ladeira

**O Papel do Mediador no Gerenciamento e Negociações de
Conflitos em Audiências de Conciliação**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação
em Letras da PUC-Rio como requisito parcial para
obtenção do título de Doutor em Letras.

Orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira

Rio de Janeiro, setembro de 2005



Wânia Terezinha Ladeira

**O Papel do Mediador no Gerenciamento e Negociações de
Conflitos em Audiências de Conciliação**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo programa de Pós-graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Orientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Dra. Maria Cláudia Coelho

Departamento de Ciências Sociais – UERJ

Profa. Dra. Maria das Graças Dias Pereira

Departamento de Letras – PUC-Rio

Prof. Dr. Pedro de Moraes Garcez

Departamento de Lingüística e Filologia - UFRGS

Profa. Dra. Sônia Bittencourt Silveira

Departamento de Letras - UFJF

Prof. Dr. Paulo Fernando Carneiro de Andrade

Coordenador Setorial do Centro de Teologia e Ciências Humanas

Rio de Janeiro, 09 de setembro de 2005

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora.

Wânia Terezinha Ladeira

Graduou-se em Letras na Universidade Federal de Viçosa, em 1995. Fez mestrado em Extensão Rural nessa universidade, estudando cartas de pedido de informação técnica. Ingressou no curso de Doutorado em Letras da PUC-Rio em 2001. Participa do grupo de pesquisa do CNPq: “A Interação em Contextos Espontâneos e Institucionais.”

Ficha Catalográfica

Ladeira, Wânia Terezinha

O papel do mediador no gerenciamento e negociação de conflitos em audiências de conciliação / Wânia Terezinha Ladeira ; orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira. – Rio de Janeiro : PUC, Departamento de Letras, 2005.

220 f. ; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras.

Inclui referências bibliográficas.

1. Letras – Teses. 2. Audiências de conciliação. 3. Mediação. 4. Papel de mediador. 5. Mandato institucional. I. Oliveira, Maria do Carmo Leite de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de

CDD: 400

Para os meus pais, Osvaldo e Maria,
Com muito amor e gratidão.

Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Maria do Carmo Leite de Oliveira, pela parceria na realização deste trabalho, pelo apoio e pela amizade.

Ao CNPq e à PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

Aos funcionários do Juizado Especial de Relações de Consumo, pelas preciosas informações, pela permissão para fazer a pesquisa e, particularmente, aos mediadores que permitiram a gravação das audiências coordenadas por eles.

À Professora Sônia Bittencourt Silveira, pelas valiosas observações, correções e indicações bibliográficas feitas na ocasião do exame de qualificação.

À Professora Mariza Pimenta Bueno, pelas boas dicas na área do Direito.

Ao Professor Pedro Garcez, pelas excelentes indicações bibliográficas.

Ao meu marido, Fábio Faria Mendes, pela companhia constante, solidária e paciente na vida e nos estudos.

À secretaria do Departamento de Letras, especialmente a Chiquinha, pelo atendimento sempre prestativo e cordial.

Aos professores do Departamento de Letras da PUC-Rio, pelos valiosos cursos na área de Estudos de Linguagem.

Aos professores membros da comissão examinadora, Maria Cláudia Coelho, Maria das Graças Pereira, Pedro Garcez e Sônia Bittencourt Silveira, pelas observações e correções.

Resumo

Ladeira, Wânia Terezinha; Oliveira, Maria do Carmo Leite. **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.

Baseando-se em teorias da Sociolinguística Interacional e Análise da Conversa, mais especificamente, da Fala-em-interação em contexto institucional, analisa-se o papel do mediador no gerenciamento de conflitos entre consumidor e empresas reclamadas em um Juizado Especial Cível de Relações de Consumo. Utiliza-se, como dados, gravações de fala-em-interação em audiências de conciliação desse juizado. A resolução de conflitos em ambiente institucional difere da disputa informal por contar com um mandato institucional particular que direciona uma organização interacional, na qual os direitos de participação são restritos, diferentemente da conversa cotidiana. Expectativas de normas, *status* de participação diferenciados e seqüência de procedimentos caracterizam a audiência de conciliação e possibilitam a sua divisão em dois momentos principais: a narrativa e a negociação. Analisando o papel do mediador nesses dois momentos, observa-se que ele co-constrói a história do consumidor, por meio de perguntas e de formulações. Assim, durante o relato do conflito, o mediador se alinha, na maior parte das vezes, com o consumidor. Durante a negociação, o mediador pode mudar o seu alinhamento com a finalidade de cumprir a sua tarefa institucional de negociar e conseguir conciliar os adversários. Desse modo, pode-se concluir que os alinhamentos do mediador são direcionados para a sua tarefa institucional.

Palavras-chave

Mediação, negociação, narrativas, papel de mediador, mandato institucional, alinhamentos de mediador.

Abstract

Ladeira, Wânia Terezinha; Oliveira, Maria do Carmo Leite. **The Mediator Role in Management and Conflict Negotiation in Conciliation Hearings.** Rio de Janeiro, 2005. 220p. Ds. Thesis – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Based on Interactional Sociolinguistics and Conversation Analysis theories, this work investigates the mediator role in conflict management between costumers and product and services suppliers in conciliation hearings in a brazilian Small Claim Court (Juizado Especial de Relações de Consumo). The data consist of tape recordings of talk-in-interaction in work place. Conflict resolution in institutional settings is distinct from informal dispute because its procedures define specific roles for each interaction participant. A particular institutional mandate determine a interactional organization where the participants rights suffer restrictions that are absent in ordinary conversation. Norms expectations, distinct participation status and sequence of procedures are features of conciliation hearings that make possible to identify two moments in the hearings: narrative and negociation. Analysing the mediator role in the narrative moment, it was observed his co-contruction of the consumer narrative by questions and formulations. Thus, the mediator align himself most of the time with the consumer side during the conflict narrative. In the negotiation moment, he may change his alignment in order to do a institutional task of making agreement between disputants. Finally, there is an argument that mediator alignments are oriented by his institutional work.

Keywords

Mediation, negociation, narrative, mediator role, institutional mandate, mediator alignments.

SUMÁRIO

1.	Introdução	12
2.	Pressupostos Teóricos	19
2.1.	Sociolingüística Interacional	19
2.1.1.	Modelo de Análise de Enquadres	21
2.1.2.	Estruturas de Participação, Formatos de Produção e Alinhamentos	23
2.1.3.	Participação, Papéis Sociais e Identidades	28
2.2.	Análise da Conversa	30
2.2.1.	Organização de Tomada de Turno	31
2.2.2.	Par Adjacente	33
2.2.3.	Pré-Sequências	34
2.3.	A Fala-em-Interação em Contexto Institucional	35
2.3.1.	Os Mandatos Institucionais	39
2.4.	A Mediação na Interação	43
2.4.1.	Mediação e Conflito	47
2.4.2.	Tipos de Mediação e de Mediadores	50
2.5.	Mediação e Narrativa	53
2.6.	Mediação e Negociação	60
2.7.	Mediação e Organização Interacional	66
2.7.1.	Sistema de Troca de Turnos e Estrutura de Participação na Mediação	70
2.7.2.	Assimetrias na Estrutura de Participação	80
3.	Pressupostos Metodológicos	83
3.1.	Questões e Objetivos de Pesquisa	83
3.2.	Métodos de Pesquisa de Campo	85
3.2.1.	A Etnografia e a Observação Participante	86
3.2.2.	A Observação Participante e a Influência do Pesquisador no Contexto de Fala	89
3.2.3.	Observação do Contexto de Fala	91
3.2.4.	Entrada no Campo de Pesquisa	93
3.3.	A Coleta de Dados e a Amostra	98
3.3.1.	Gravação e Transcrição de Dados	101
3.4.	Métodos de Análise	104
3.4.1.	Procedimentos de Análise do Texto Conversacional	105

4.	O Processo Narrativo na Mediação	109
4.1.	A Co-construção da História do Conflito por Reclamado e Reclamante	109
4.2.	Exposição do Problema pelo Consumidor	115
4.3.	O Mediador como Co-construtor da História do Consumidor	119
4.4.	As Perguntas que Faz um Mediador	120
4.4.1	Perguntas do tipo QU	120
4.4.2.	Perguntas do tipo sim/não	122
4.5.	A Pré-alocação de Responsabilidade	124
4.6.	As Formulações do Mediador	127
5.	Artes do Acordo: A Negociação na Mediação	135
5.1.	O Processo de Negociação na Mediação	135
5.2.	Mudança de Alinhamento do Mediador	151
5.3.	Controle de Tópico	158
5.3.1.	A Meta do Encontro como Tópico	160
6.	Considerações Finais	162
6.1	Resumo das Proposições e Resultados de Análise	162
6.2.	Contribuições, Limitações e Questões para Investigação Futura	166
7.	Referências Bibliográficas	168
8.	Anexos	178

TABELA DE CONVENÇÕES PARA TRANSCRIÇÃO

..	Indicam pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo.
...	Indicam pausa de meio segundo, medida com cronômetro.
....	Indicam pausa de um segundo medida com cronômetro.
(1.5)	Número entre parênteses demonstra a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro.
.	Sinaliza descida de entonação.
?	Marca subida de entonação
,	Sinaliza entonação contínua, indicando que haverá prosseguimento da fala.
-	Hífen sem espaço marca parada súbita na fala, revelando o abandono do vocábulo ou da estrutura.
:	São utilizados como recurso para alongar a vogal precedente (:::alongamento maior).
!	Designa fala animada.
>palavra<	Palavras transcritas entre os símbolos “maior que” e “menor que” indicam fala acelerada.
<palavra>	Palavras transcritas entre os símbolos “menor que” e “maior que” indicam desaceleração da fala.
<u>Sublinhado</u>	Sublinhado indica acento ou ênfase no volume.
MAIÚSCULA	Palavras maiúsculas indicam acento muito forte no volume.
=	Sinal de igual indica que não há pausa entre a fala de dois falantes distintos ou no enunciado de um mesmo falante (fala engatada).
/palavra/	A palavra transcrita entre barras revela fala em voz baixa.
()	Parênteses vazios indicam transcrição impossível.
(palavra)	Palavra transcrita entre parênteses designa transcrição duvidosa.
((palavra))	Parênteses duplos indicam comentários do pesquisador, relativos às notas de campo.
[Colchete do lado esquerdo indica ponto de início de sobreposição de fala.
]	Colchete do lado direito indica final da sobreposição.
“palavra”	Aspas indicam diálogo construído

Fonte: SACKS,H.; SCHEGLOFF, E; JEFFERSON,G.(1974)

*“Quando ocorrem disputas, as pessoas recorrem a um juiz,
e ir ao juiz é ir à justiça, porque se quer que o juiz seja
como se fosse a justiça viva;
e elas procuram o juiz no pressuposto de que
ele é uma pessoa “eqüidistante”,
e em algumas cidades os juizes são chamados de “mediadores”,
no pressuposto de que, se as pessoas obtêm o meio termo,
elas obtêm o que é justo.
O justo, portanto, é eqüidistante, já que o juiz o é”.*

Aristóteles. *Ética a Nicômacos*