

A CONSTRUÇÃO DA INTERSUBJETIVIDADE NAS SOLICITAÇÕES DE PRIMEIRAS HISTÓRIAS NA MEDIAÇÃO JUDICIAL ONLINE: UM ESTUDO DE FALA-EM-INTERAÇÃO

THE CONSTRUCTION OF INTERSUBJECTIVITY IN FIRST-STORY REQUESTS OF ONLINE JUDICIAL MEDIATION: A STUDY OF TALK-IN-INTERACTION

Paulo Cortes Gago¹

Daniel Souza Cruz²

RESUMO

Estuda-se aqui a mediação como método adequado para solução consensual de conflitos, em que um mediador desempenha a função precípua de tentar restabelecer o diálogo entre as partes em conflito, para que elas possam, por si só, chegar a um acordo. Um elemento central para a construção da agenda de trabalho na mediação é a compreensão das posições e interesses das partes envolvidas no conflito, feito na etapa de reunião de informações, quando os medidores contam as histórias que os levaram à mediação, a partir de solicitação explícita do mediador. Considerando-se a intersubjetividade residir na sustentação de uma atividade em conjunto através de sequências organizadas de fala-em-interação, esta pesquisa objetiva compreender a solicitação de primeiras histórias, a partir de dados reais de mediação judicial *online*, utilizando a Análise da Conversa como ferramenta teórico-metodológica. A análise mostrou como a intersubjetividade é construída, em três momentos subsequentes de duas trajetórias distintas de solicitação, em que se destacam estratégias de negociação para a seleção do primeiro narrador, de projeção de expectativas de relevância nas narrativas e de reformulações de cerne sem transformações para a construção mútua de compreensão. Discutem-se questões aplicadas da pesquisa para a mediação.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação judicial *online*. Solicitação de histórias. Intersubjetividade. Análise da conversa.

ABSTRACT

Mediation is studied here as a suitable method for consensual conflict resolution, in which a mediator performs the main function of trying to reestablish dialogue between the parties in conflict, so that they can, on their own, reach an agreement. A central element for the construction of the mediation work agenda is the understanding of the positions and interests of the parties involved in the conflict, carried out in the information gathering stage, when the mediators tell the stories that led them to mediation, based on an explicit request of the mediator. Considering intersubjectivity residing in the support of a joint activity through organized sequences of talk-in-interaction, this research aims to understand the request for stories, based on real data from online judicial mediation, using Conversation Analysis as a tool theoretical-methodological. The analysis showed how intersubjectivity is co-constructed, in three subsequent moments of two distinct request trajectories,

¹ Doutor em Letras pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, PUC-Rio. Professor Titular pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), pcgago@letras.ufrj.br, <https://orcid.org/0000-0003-4419-1219>. Pesquisa apoiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq - 317339/2021-4)

² Graduando em Letras Português-Inglês pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), danielsouzacruz@letras.ufrj.br, <https://orcid.org/0009-0003-6194-0426>. Bolsista de iniciação científica (CNPq). Pesquisa apoiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq - processo 154504/2023-8).

highlighting negotiation strategies for the selection of the first narrator, projection of expectations of relevance in the narratives and gist reformulations without transformations for the mutual construction of understanding. Applied research issues for mediation are discussed.

KEYWORDS: Online judicial mediation, Story requests. Intersubjectivity. Conversation analysis.

1. Introdução

O relatório Justiça em Números de 2023, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, ano base 2022) mostra dados alarmantes: 31,5 milhões de novos processos ingressaram no sistema judiciário brasileiro, 10% a mais que no ano anterior, em recorde histórico dos últimos 14 anos. Um processo judicial em uma vara estadual de 1º grau, na fase de conhecimento, leva cerca de cinco anos, e na de execução, seis anos. O trâmite das ações judiciais apresenta congestionamento da ordem de 72,9%. O acervo total de processos em tramitação remonta a 84 milhões. Tal quadro mostra claramente a sobrecarga e morosidade processual da justiça brasileira, o que tem levado à formação da opinião pública, largamente difundida na mídia, de ineficiência da justiça e à necessidade de formas complementares de solução de conflitos.

É nesse contexto que surge a Resolução nº 125 de 2010 do CNJ, implementando os métodos adequados para solução de conflitos (MASCs), como a negociação, arbitragem, mediação e conciliação (Pantoja; Almeida, 2016), como uma questão de política judiciária nacional para o tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, em prol da disseminação da cultura de pacificação social, prometendo maior rapidez e flexibilidade na resolução dos conflitos.

Estuda-se aqui a mediação, definida como “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (Brasil, 2015, Art. 1). A mediação judicial tem como principal característica tratar de um conflito já judicializado, em que “as vozes das partes foram silenciadas e transformadas em pedidos jurídicos pelo representante legal de uma das partes” (Goulart, 2018, p. 68), situação que imprime a esse tipo de conflito, de certa forma, um grau maior de dificuldade no seu tratamento. A modalidade *online* da mediação judicial, introduzida no âmbito judiciário no contexto pandêmico de 2019, acontece, em princípio, nos mesmos moldes da presencial, diferindo-se pela sessão que ocorre em ambiente virtual, remoto, através de câmeras de computadores ou de aparelhos celulares. Ela vem, desde então, sendo praticada em paralelo às mediações presenciais, e tem ganhado bastante visibilidade como ferramenta promissora e eficaz na resolução de conflitos, entretanto é uma modalidade ainda pouco explorada na literatura.

A principal tarefa do mediador consiste em restaurar o diálogo entre as partes em conflito, para que elas possam, por si mesmas, chegar a uma autocomposição satisfatória para ambas. Um elemento central para a construção da agenda de trabalho na mediação, e do diálogo cooperativo, é a compreensão das posições e interesses das partes envolvidas no conflito. Isso é feito na etapa de reunião de informações (Azevedo, 2016), quando os mediados contam as histórias que os levaram à mediação, a partir de solicitação explícita do mediador. Garcia (2019) mostra que há algumas formas

de se solicitar a história, com possíveis impactos para a mediação e, portanto, para a solução a ser implementada.

Compreendendo-se a intersubjetividade como criação e coordenação de um foco de atenção conjunta em torno de uma ação que se desenrola ao longo de turnos de fala (Sidnell, 2015), esta pesquisa tem como objetivo geral demonstrar como a intersubjetividade é construída entre os participantes durante o momento de solicitações de histórias da mediação judicial *online*. Como objetivos específicos, a pesquisa propõe-se a investigar: 1) como os mediadores fazem as solicitações das primeiras histórias? 2) como os mediadores recebem as histórias contadas pelos mediandos? 3) quais práticas são realizadas pelos mediadores durante esse momento da mediação? 4) como a investigação com dados reais de fala-em-interação sobre esse tema pode contribuir, de forma aplicada, para a formação continuada de mediadores? Para responder a essas perguntas, usa-se aqui a ferramenta teórico-metodológica da Análise da Conversa, com análise de dois casos reais de mediação judicial *online* do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

2. Definindo a mediação judicial *online*

Ao longo da história, a mediação já foi considerada um método alternativo (ao sistema judiciário tradicional) de solução de conflitos, mas, hodiernamente, prefere-se a terminologia de Métodos Adequados para Solução de Conflitos (MASCs), junto com outros métodos, como a negociação, arbitragem e conciliação, a partir da visão de que cada tipo de conflito terá um método de solução mais adequado. Além disso, trata-se de relações de complementaridade entre os métodos, e não de exclusão. De toda forma, o termo MASC “designa os procedimentos em que não há a intervenção do juiz para impor às partes uma decisão, e que são pautados, em síntese, pela celeridade, informalidade, economia e pela busca de soluções criativas” (Pantoja; Almeida, 2016, p. 58).

Na mediação, centralmente, o mediador é um terceiro imparcial que não pode impor decisões às partes (como na arbitragem), nem fazer sugestões de solução. Seu papel limita-se a auxiliá-las a chegarem, elas próprias, a um acordo, que seja interessante para os dois lados, por isso a mediação é considerada um método autocompositivo. Segundo o Novo Código de Processo Civil (NCPC), artigo 165, § 3º, a mediação é indicada “preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes”, ou seja, em relações continuadas. Nos casos de mediação judicial, principalmente naqueles em que há filhos envolvidos, as partes manterão vínculo forçosamente após o final do conflito. O principal objetivo da mediação é trabalhar o conflito que envolve as partes de maneira a restaurar o diálogo entre elas, no qual um acordo é desejável, mas não necessariamente precisa ocorrer (Ron-Ren Júnior, 2022)³.

Quanto à modalidade de mediação *judicial*, Goulart (2018, p. 68) afirma ser uma “categoria *sui generis* de mediação”, pois carece de uma definição específica, seja na Lei da Mediação, ou no NCPC, entretanto, segundo a autora, uma mediação judicial pressupõe haver um conflito judicializado, mas

³ Consultar este autor ou Almeida, Pelajo e Jonathan (2016) para uma revisão de modelos de MASCs.

que não será resolvido pelo juiz, e sim por um mediador. Uma mediação judicial implica, portanto, a existência de um processo judicial em curso, que é interrompido pelo juiz, geralmente em sua fase inicial, logo após o recebimento da petição inicial, quando as partes são, então, convidadas para a mediação.

Goulart reflete que a mediação judicial “exige do mediador judicial a habilidade de facilitar a comunicação entre os envolvidos para que aumentem a disposição de negociar”, uma vez que “as vozes das partes foram silenciadas e transformadas em pedidos jurídicos pelo representante legal de uma das partes (em razão do endereçamento do conflito ao Judiciário)” (2018, p. 68). No Brasil, a realização do procedimento de mediação judicial não é obrigatória, como, por exemplo, na Argentina (Ron-Ren Júnior, 2022, p. 36), mas é indicada no Artigo 334, do NCPC, entretanto as partes podem recusar-se a participarem, e, nesse caso, o processo judicial segue o rito normal. Caso a mediação ocorra, uma ata é confeccionada, relatando o resultado da mediação, com ou sem acordo, e é anexada ao processo em curso, que é remetido ao juiz.

A mediação é informada por alguns diversos princípios, que garantem seu bom funcionamento, tais como os princípios da “independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada” (NCPC, Art. 166; Brasil, 2015), a partir dos quais se vislumbra uma série de vantagens da mediação sobre um processo judicial tradicional. Além disso, imprime-se maior pessoalidade ao processo, o que permite a melhor compreensão dos sentimentos e emoções dos envolvidos, oferece-se ambiente mais acolhedor, reduzindo a sensação de intimidação, muitas vezes associada às salas de audiência dos tribunais (Denardi; Nassaro, 2021, p. 8). Do ponto de vista educacional, a mediação é vista como uma oportunidade de prevenção de novos conflitos.

O setor de comércio eletrônico foi o primeiro a impulsionar as demandas de resolução de conflitos para o espaço digital, sendo o *e-bay* o pioneiro na experiência de *Online Dispute Resolutions* (ODR), i.e., Resolução *Online* de Conflitos, em 1999, com outros casos importantes acontecendo posteriormente (ver Andrade; Bragança; Dyma, 2020; Balestieri, 2022). Fato é que a relação cotidiana das pessoas com a internet já estava em mudança desde a década de 90, mas a emergência sanitária de Covid-19, caracterizada pela Organização Mundial da Saúde como uma pandemia, em 2020, fez com que o modo de vida de todos fosse adaptado ao universo virtual. Apesar de a Lei de Mediação, de 2015, em seu artigo 46, sugerir que “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”, antes de 2017, a mediação *online* era praticamente uma utopia (Balestieri, 2022, p. 211). Entretanto, Balestieri (2022, p. 212) afirma que, diante desta nova perspectiva de viver experiências do mundo diário de forma *online*, a prática de solucionar conflitos *online* tornou-se uma opção muito mais eficaz de se realizar acordos, sem a necessidade de ir, presencialmente, ao judiciário.

É nesse contexto que a modalidade *online* da mediação judicial ganha notoriedade, como uma forma de manutenção dos procedimentos judiciais no período, em que sessões presenciais eram

invíáveis (Andrade; Bragança; Dyma, 2020). Assim, a mediação judicial *online* possui os mesmos objetivos e princípios de uma mediação judicial presencial, apenas diferindo quanto à espacialidade do encontro, que é em ambiente virtual, mas com os mesmos participantes: os mediadores, as partes e seus advogados, em geral por meio de uma ferramenta de videoconferência, como o *Microsoft Teams*. As mediações podem ocorrer em apenas uma sessão de mediação, ou em mais de um encontro, de acordo com a complexidade do caso. O mediador pode sugerir também encontros individuais (curtos) com cada parte. Ao final, é produzida uma ata, em conjunto, tal como no modelo presencial.

3. O modelo de mediação judicial

A escolha do modelo de mediação leva em conta diversos fatores, como o tipo de conflito, a formação do mediador (um mediador advogado tenderá mais a focar nos interesses e possibilidades de negociação, ao passo que um mediador psicólogo poderá focar na transformação das relações a partir do conflito), a atitude em relação ao conflito (se é algo positivo ou negativo), e, evidentemente, limitações institucionais. No caso dos dados desta pesquisa, o método de mediação utilizado pelo Tribunal de Justiça é o modelo linear, cuja principal referência traduz-se no Manual de Mediação Judicial (Azevedo, 2016). Junto com a *mediação transformativa*, e a *mediação narrativa*, eles constituem os três principais modelos de mediação (ver Almeida; Jonathan; Pelajo, 2016).

O modelo linear (Fisher; Ury; Patton, 2005 [1991] *apud* Jonathan; Pelajo, 2016), também conhecido como *facilitativo*, *tradicional* ou *de Harvard*, é baseado no Programa de Negociação da Faculdade de Direito de Harvard e define a mediação como um processo de negociação, assistida por um terceiro imparcial, o mediador, que tem por função primordial facilitar a comunicação e compreensão entre as partes, de forma neutra, de modo a promover um ambiente, em que as partes consigam analisar diferentes possibilidades para porem fim ao conflito, através de autocomposição conjunta, sensata e eficaz, que reflete o interesse mútuo dos envolvidos. O mediador deve diferenciar posição (as intenções declaradas) do interesse (o que motiva uma posição). No exemplo clássico da briga de dois irmãos por uma única laranja, cada um pode querer uma metade da laranja (posição), mas um irmão quer fazer suco, enquanto o outro quer fazer doce de laranja em calda (interesse). Nesse caso, a briga por cada metade não é a melhor solução, pois um irmão precisa da casca, e o outro, do miolo da fruta.

A estrutura da mediação linear e judicial é proposta com as seguintes etapas: 1) início da mediação; 2) reunião de informações; 3) identificação de questões, interesses e sentimentos; 4) esclarecimento das controvérsias e dos interesses; 5) resolução de questões, e 6) registro das soluções encontradas (Azevedo, 2016). Os nomes das etapas e suas descrições não são baseados em dados empíricos das ações de fato realizadas pelos participantes, mas o foco dessa pesquisa - a solicitação de histórias - localiza-se na etapa dois, que consiste na solicitação, pelo mediador, das motivações dos mediandos à mediação, na exposição dos relatos dos fatos, posições e percepções de cada um dos envolvidos no conflito, e na captação de questões e interesses das partes pelo mediador (Azevedo, 2016).

Analisando criticamente o modelo linear, Ron-Ren Júnior afirma que “o principal problema dessa visão de comunicação jaz na importância dada ao indivíduo e sua psiquê e nenhuma atenção à construção conjunta de sentidos e à *intersubjetividade* nas interações” (2022, p. 38, ênfase adicionada), justamente o foco de pesquisa aqui. Tampouco foca-se nas relações entre as partes e na complexidade do conflito. Aparentemente, esse modelo, voltado para o acordo, parece convergir com os interesses judiciais brasileiros, a despeito de seus problemas.

Ressalta-se, entretanto, que a mediação, enquanto uma prática, não é um conjunto fechado de procedimentos, e cada mediação apresenta variações, em função de cada mediador e das necessidades apresentadas pelas partes em cada encontro. Assim, embora as mediações judiciais em nossos dados espelhem, de certa maneira, o modelo linear, pode haver mescla com elementos de outros modelos, um pouco no espírito da concepção da mediação de Almeida (2014) como uma caixa de ferramentas: o artesão, de acordo com a tarefa que se coloca à sua frente, escolhe a melhor ferramenta para executar o serviço.

4. A solicitação da primeira história na mediação judicial

Como referido na seção 3, a narração das histórias ocorre na etapa de reunião de informações e é central para a construção da agenda de trabalho da mediação. Os manuais de mediação (Azevedo, 2016; Rosenblatt *et al*, 2014) recomendam a adoção de um critério objetivo para a seleção do primeiro mediando a falar, sem hierarquização de importância entre eles, e explicitação aos mediandos do critério usado, podendo ser a escolha pelo requerente no processo judicial, ou por “quem se senta à direita” (Azevedo, 2016, p. 175), no caso de sessões presenciais. Além disso, deve-se garantir à outra parte o direito de falar depois. Azevedo (2016) refere, ainda, que outra forma possível de se iniciar a fase das histórias seria o mediador abrir o piso conversacional para autoescolha, perguntando às partes quem gostaria de se voluntariar para falar primeiro. Entretanto, segundo o autor, essa situação pode colocar o mediador em situação de ter de optar por um dos dois mediandos, se os dois desejarem iniciar a história, o que pode provocar um sentimento de desfavorecimento na parte preterida, e trazer dúvidas sobre a imparcialidade do mediador.

Nos estudos interacionais de dados reais de mediação, Garcia (2019) observou, em dois programas de mediação de juizados especiais e um programa de mediação de divórcio, a ocorrência dos três tipos de solicitação. Nos casos de juizados especiais, a autora argumenta que a escolha pelo requerente no processo para iniciar a história promove, entre os mediandos, uma melhor compreensão do procedimento e ajuda a ajustar as expectativas na interação, enquanto a seleção do requerente sem justificativa pode parecer, para os mediandos, uma decisão aleatória e imparcial do mediador. Já nos casos de divórcio estudados, a autora mostra que os mediadores optavam por direcionar uma pergunta ao casal, para que eles decidissem quem falaria primeiro, como forma de não distinguir entre requeridos e requerentes, e sim tratar o casal em divórcio como uma unidade, ao invés de partes opostas em uma disputa.

É a partir da compreensão da relação entre os mediandos, as relações de poder entre a ordem das histórias solicitadas⁴ e o tipo de processo a ser mediado que o mediador pode manter o equilíbrio e o fluxo da mediação, além de demonstrar sua neutralidade para com o procedimento (Garcia, 2019). A falta de justificativas durante a seleção do primeiro mediando a falar pode estimular negativamente “as percepções dos participantes sobre a justiça do processo. Se um disputante não souber por que o outro disputante está sendo solicitado primeiro, ele poderá sentir que está sendo menosprezado” (Garcia, 2019, p. 91).

Pelo exposto acima, fica evidente que a escolha do primeiro falante pelo mediador é uma questão importante da mediação. Até o presente momento, desconhecem-se outros estudos interacionais que tenham se debruçado sobre esse foco.

5. Compreendendo a intersubjetividade na interação

O termo intersubjetividade remonta à filosofia de Edmund Husserl, e é entendido como “o intercâmbio de pensamentos e sentimentos, conscientes e inconscientes, entre duas pessoas ou “sujeitos”, facilitado pela empatia” (Cooper-White, 2020, p. 1183). O conceito tem vários usos nas ciências sociais e é discutido em disciplinas como a sociologia (BERGER; Luckman, 1967 *apud* Cooper-White, 2020), a psicologia social (Gergen, 2007 *apud* Cooper-White, 2020) e psicanálise (Aron, 1996 *apud* Cooper-White, 2020). Entretanto “a sua utilização mais profunda e complexa está relacionada ao conceito filosófico pós-moderno de construtivismo ou, na psicologia social, construcionismo social – a noção de que a realidade é coconstruída pelos participantes numa relação e na sociedade” (Cooper-White, 2020, p. 1184), como defende-se na posição interacionista, assumida aqui.

Tal posição assenta na premissa sociológica (Berger; Luckmann, 1967 *Apud* Cooper-White, 2020) de que a socialização desempenha papel central na definição do que é “realidade”, e argumentam que a compreensão da realidade do sujeito é construída, socialmente, através de seu cotidiano e por negociações com as realidades dos outros sujeitos, incorporadas às dele, expandindo, assim, seu sentido de realidade. Estritamente, a intersubjetividade é compreendida como a distância entre o sentido imediato de realidade experienciado corporalmente pelo *self* e sua consciência de que os *outros* operam no mundo a partir de experiências corporais paralelas, i.e., próximas às suas, mas, no fundo, distintas.

No campo da linguagem, a intersubjetividade é investigada por algumas áreas, com abordagens, que “às vezes usam definições conflitantes, que podem cobrir fenômenos bem distintos” (Brems, 2021, p. 354). Na linguística cognitiva, a intersubjetividade é frequentemente definida em relação à

⁴ Ver Cobb e Rifkin (1991) e Cobb (1993) para a relação entre histórias contadas na mediação e poder. Argumenta-se que a primeira história contada assume posição discursiva privilegiada em relação à segunda história, contada pela outra parte, promovendo um enquadramento inicial de eventos que pode predominar e influenciar o resultado das mediações. Garcia (2019) não considera o narrador de segundas histórias prejudicado por sua (segunda) posição, mostrando, com dados reais de interação de mediação, que a posição de narrador de segundas histórias contém determinadas vantagens, pois permite a ele selecionar elementos específicos da primeira história para responder ou contrapor-se, produzir respostas fortes às acusações, ou mesmo dispensar a necessidade de contar a mesma história.

noção de subjetividade, entendida como a expressão linguística do envolvimento do falante, através de escolhas lexicais, gramaticais e/ou interpretativas, destacando-se as noções de Traugott, Verhagen e Nuyts (Brems, 2021; Silva, 2022).

Do ponto de vista interacional, os processos de fazer sentido do mundo através da ação pela linguagem não podem ser “reduzidos a processos psicológicos, e o entendimento compartilhado não pode ser concebido como uma simples projeção de cognição” (Maynard; Heritage, 2023, p. 81). Assim, a intersubjetividade requer detalhes da ação situada na fala-em-interação. A Análise da Conversa etnometodológica formula a questão da intersubjetividade a partir da compreensão fenomenológica (Schütz, 1966), nos seguintes termos: “como podem dois ou mais atores partilharem experiências comuns do mundo natural e social e, de forma relacionada, como podem comunicar sobre elas?” (Heritage, 1984, p. 54).

Obviamente, a resposta (fenomenológica) é que duas pessoas jamais poderão compartilhar plenamente de uma mesma experiência, mas, seguindo Schutz (1966), isso é irrelevante, pois elas assumem que suas experiências do mundo social e natural são similares, e agem como se suas experiências fossem idênticas, para todos os fins práticos. Pode-se aprofundar essa discussão com um exemplo prático. Dois torcedores de times diferentes (e.g. flamengo e fluminense) assistem a uma partida de futebol, sentando-se em lugares diferentes: um, na arquibancada, e o outro, na cadeira de pista. A rigor, eles não possuem nem a mesma posição para assistir ao jogo, nem os mesmos interesses, e isso certamente influencia o que veem de fato, mas, como atores sociais, assumem, para todos os fins práticos, que viram a mesma partida de futebol. Segundo Schutz (1966), isso é possível devido a essas duas idealizações (da intercambiabilidade de pontos de vista e das congruências dos sistemas de relevâncias), fenômeno batizado por ele como *tese de reciprocidade de perspectivas*. Essa visão é fundamental, porque “é através da operação destes dois pressupostos que pode ser estabelecido um “mundo comum”, que transcende os mundos experenciais privados dos actores” (Heritage, 1984, p. 55), criado a partir de ajustes mútuos e contínuos das discrepâncias de perspectivas sobre objetos, ações e eventos do mundo (social e natural).

Guardadas as devidas ressalvas acerca da possibilidade real de compartilhamento da experiência, mostradas acima, comprehende-se a intersubjetividade, interacionalmente, como compartilhamento de um mundo em comum, sustentação conjunta de atenção e envolvimento em uma sequência de ação, coordenação de ações, coordenação de posturas, etc. (ver Sidnell, 2015). Para Garcez (2008, p. 32), a intersubjetividade “tem a ver com os participantes estarem ambos em um mesmo plano de entendimento quanto ao que estão fazendo em conjunto naquela juntura interacional local”. Coloca-se em foco, então, a interação como uma situação de engajamento mútuo (Goffman, 1961). Para a Análise da Conversa, a interação conversacional “é estruturada por uma organização da ação, que é implementada turno-a-turno. Por meio desta organização, um contexto de entendimentos intersubjetivos publicamente exibidos e continuamente atualizados é sistematicamente sustentado.” (Heritage, 1984, p. 259). Em outras palavras, a organização sequencial nos turnos de fala forma a

arquitetura da intersubjetividade (Heritage, 1984), objeto da próxima seção. Neste sentido, todos os trabalhos em Análise da Conversa que se dedicam ao estudo da organização sequencial investigam a construção da intersubjetividade, não cabendo aqui revisar a vastíssima gama de literatura a respeito, apenas indicam-se Drew & Heritage (1992) e Boden & Zimmermann (1991) como obras de referência sobre organização sequencial em ambiente institucional.

Na mediação, Rezende e Vincenzi (2015, p. 114) discutem a intersubjetividade do ponto de vista teórico-filosófico para defenderem a tese de que “o indivíduo padece de uma crise de reconhecimento quando busca a solução dos conflitos no poder Judiciário”. As autoras baseiam-se na teoria do reconhecimento intersubjetivo de Axel Honneth (2003 *apud* Rezende; Vincenzi, 2015), segundo a qual o indivíduo necessita do reconhecimento do outro para alcançar a plenitude de desenvolvimento psicológico, em um processo que passa por três estágios de reconhecimento: amor, direito e solidariedade. Para elas, o conflito representa uma busca por reconhecimento do outro, e a mediação coaduna-se como o melhor método para que os indivíduos alcancem o “reconhecimento intersubjetivo, [...] fazendo com que não haja um vencedor no conflito e sim colaboradores que chegam a um consenso do que atende a ambos” (Rezende; Vincenzi, 2015, p. 126).

6. Análise da conversa etnometodológica

A Análise da Conversa⁵ (doravante AC) é antes de tudo uma teoria sociológica, porque se volta, em primeiro lugar, para a descrição da ordem social, indagando-se como é possível a existência de um mundo social em comum, e como os seres humanos constroem esse mundo de maneira ordenada. Harold Garfinkel, fundador da etnometodologia, na qual a AC se baseia, parte do entendimento fenomenológico acima de que é na experiência do ator social que se encontra a ordem de relevância do fenômeno social. Garfinkel (2018, p. 74) propõe que “as atividades pelas quais os membros produzem e gerenciam situações de afazeres cotidianos organizados são idênticas aos procedimentos empregados pelos membros para tornar essas situações relatáveis”, ou seja, os métodos de raciocínio de senso comum dos atores sociais são aqueles que, ao mesmo tempo, constituem e relatam o mundo social, de maneira reflexiva, através dos quais a intersubjetividade é sustentada. O legado etnometodológico para a teoria sociológica reside na profunda conexão entre ação e contexto (Maynard; Heritage, 2023, p. 91): “tudo, desde palavras isoladas, frases, conversas e documentos até declarações prescritivas, manuais de instrução e reparo, leis e valores, exigem contextualização para sua realização e consequência social.”. Nessa perspectiva, a ordem social faz-se em um processo contínuo de criação e renovação. Essa proposta alinha-se a outras vertentes de Microssociologia emergentes à época (Goffman, 1961), que consideram o universo da interação social o lócus de ocorrência da ordem social, chamado de *ordem interacional* por Goffman (1983).

Em artigo seminal para a AC, que descreve a sistemática da tomada de turno, Sacks, Schegloff e Jefferson (2003[1974]) reivindicam os turnos de fala-em-interação (e, consequentemente, a

⁵ Ver Silva, Andrade e Ostermann (2009) e Sidnell & Stivers (2013) para uma introdução à AC.

conversa) como uma forma de organização social, através das quais os seres humanos organizam diversas atividades da vida cotidiana, como elogiar alguém, abrir uma sessão de debate, batizar uma criança, comprar pão, reservar uma passagem, ou propor um acordo na mediação. A linguagem é, pois, uma forma de realizar-se uma ação. Segundo Drew (2005) as pessoas, quando interagem, estão o tempo inteiro gerenciando alguma atividade. Tomando a conversa, então, como lócus privilegiado de ocorrência e estudo do universo social, o objetivo central da pesquisa em AC é descrever os procedimentos usados pelos participantes de conversa para produzirem seu próprio comportamento e entenderem e lidarem com o comportamento do outro (Heritage; Atkinson, 1984).

Como Schegloff (2007, p. 1) aponta que “os turnos não se sucedem uns aos outros como contas idênticas de um colar”, cada turno de fala possui uma organização e formato próprio de suas unidades, através do qual uma determinada ação é realizada, que de alguma forma se conecta à ação precedente, no turno de fala anterior, e projeta, por sua vez, consequências para o turno seguinte, de resposta, de forma organizada e coordenada. Isso permite afirmar que vários turnos de fala podem estar unidos por uma mesma ação em andamento, em um tipo de organização chamada de *organização sequencial* (Schegloff, 2007).

Há um grupo de ações que ocorrem sempre em pares, e constituem-se na unidade básica para a construção de sequências: os pares adjacentes. Trata-se de ações que ocorrem sempre em pares, como *convite e aceitação/recusa*, *pergunta e resposta*, *proposta e aceitação/recusa*, que apresentam as seguintes características básicas, em sua forma mínima (não expandida): eles são 1) compostos de dois turnos; 2) executados por diferentes falantes; 3) posicionados adjacentemente, i.e., um depois do outro; 4) diferenciados em primeira parte do par (doravante PPP) e segunda parte do par (doravante SPP); 5) de tipo específico, i.e., não é qualquer SPP que pode seguir uma PPP, por exemplo, a ação responsiva a uma proposta de acordo não pode ser uma saudação. Em outras palavras, dada uma PPP, uma SPP é esperada, e sua não ocorrência fica registrada na interação como uma ausência, ou seja, algo que deveria ter ocorrido, por força da PPP, mas que não ocorreu, por exemplo, uma pergunta que ficou sem resposta, ou uma crítica não respondida.

As características da organização sequencial expressam, na verdade, um conjunto de questões derivadas. Primeiramente, o caráter normativo da ação nos turnos de fala, que conecta os participantes à moralidade da vida em sociedade. Além disso, as ações são sequencialmente ligadas entre si por relações de relevância, e que transcorrem no tempo, uma após a outra, em caráter incremental (Deppermann, 2015). Os turnos de fala representam também uma exibição pública da cognição, na medida em que os participantes demonstram uns para os outros em um turno corrente seu entendimento da ação anterior, método chamado de procedimento de prova do próximo turno. A análise da ação é feita com base no desenho emprestado a ela pelo participante, selecionando uma forma específica, dentre as formas possíveis de se concebê-la. Importa também na análise da ação sua posição, em uma sequência de ações. Concluímos com Heritage (1984, p. 256) que “as ações conectadas formam as bases da intersubjetividade”.

Uma noção central na análise de dados é a de *accounts*, traduzida aqui como prestações de contas, que podem ser entendidas como elocuções linguísticas com finalidade retórica, usadas pelos participantes de interações para se explicarem perante os outros participantes (ou a si mesmos), seja em função de comportamentos imprevistos e/ou desagradáveis que ocorreram, ou “para fornecer um relato de eventos, ações e assim por diante, que não envolvam comportamento desagradável” (Tileaga, 2015, p. 1).

Nas interações aqui analisadas, os participantes afirmam, contestam ou defendem conhecimento em seus turnos de fala e nas sequências interacionais, sendo possível distinguir-se dois conceitos: 1) o de *status epistêmico*, que se refere à posição relativa que um participante ocupa no território informacional em relação ao outro participante, devido a ter maior acesso, expertise ou direitos relativos em alguma área de conhecimento. Diz respeito, fundamentalmente a o que se sabe, como se sabe, direitos, responsabilidades e obrigações ligadas ao conhecimento, sendo algo, portanto, em boa medida, prévio à interação. Assim, o participante pode variar entre ter conhecimento (K+) ou desconhecimento (K-) sobre uma questão situada na interação; 2) já o conceito de *posição epistêmica* diz respeito à expressão dessas relações através do desenho e gerenciamento dos turnos de fala no momento-a-momento da sequência interacional, no aqui-e-agora do encontro (Heritage, 2013).

A conversa de mediação representa uma forma de conversa institucional (Drew; Heritage, 1992), uma vez que 1) os participantes estão envolvidos em alguma tipo de ação que mobiliza objetivos e identidades institucionalmente relevantes (e.g. mediador, mediando, advogado), 2) as interações sofrem algum tipo de restrição em relação ao que pode ser dito como contribuição conversacional aceitável no contexto, e 3) arcabouços inferenciais específicos são acionados para a interpretação das ações no contexto.

Por fim, para se fazer pesquisa em AC, é necessário registrar interações sociais que ocorreram em ambiente natural, sem a interferência ou manipulação artificial para fins de pesquisa (como as simulações), em áudio ou vídeo, para que possam ser posteriormente transcritas e analisadas, em análises chamadas de *não motivadas*, i.e., sem que o pesquisador vá aos dados com uma agenda prévia de busca que limite o seu olhar. Ao contrário, ele deve deixar que os dados revelem algum fenômeno, percebido por algum tipo de conduta que lhe chamou a atenção. As transcrições e os áudios/vídeos que as acompanham servem também como uma metodologia de prova e defesa de um ponto de vista analítico, na medida em que, quando disponíveis, representam uma forma de se garantir a validade das análises (Sacks, 1984, Almeida, 2018).

7. A prática de reformulação

Como se sabe, a linguagem é a principal ferramenta de trabalho do mediador com os mediandos. Talvez a técnica de linguagem mais valiosa da mediação, largamente difundida nos manuais de mediação e que comparece em nossos dados, seja a *técnica do resumo*, também chamada de *paráfrase*, *recontextualização* ou *resumo com conotação positiva* (Azevedo, 2016; Jonathan; Almeida, 2016).

Embora ela seja vista como “linguagem positiva e neutra” (*ibidem*, p. 150), é através dela que o mediador realiza operações sobre a fala dos mediandos. A recontextualização é definida como “uma técnica segundo a qual o mediador estimula as partes a perceberem determinado contexto fático por outra perspectiva.” (Azevedo, 2016, p. 234).

A importância dos resumos na fase dos relatos é central, pois é através dele que o mediador, não só recapitula o que foi dito, mas mostra que “está ouvindo as suas questões e as compreendendo” (Azevedo, 2016, p. 150), identificando interesses e posições, para montar a agenda da mediação. O resumo pode ser usado depois de cada relato, ou como um resumo único, após o relato das duas partes (Azevedo, 2016).

A técnica do resumo da mediação corresponde à prática interacional de formulação (ou reformulação, como veremos a seguir), desenvolvida por Garfinkel e Sacks (1970)⁶. A formulação é entendida pelos autores como a prática de “dizer-em-tantas-palavras-o-que-estamos-fazendo” (1970, p. 351), de forma que o participante da interação pode utilizar parte da conversa para “descrevê-la, explicá-la, caracterizá-la ou explicar, traduzir, resumir ou fornecer o cerne da conversa” (*ibidem*, p. 351). Como os autores mostram, a prática de formulação é um método de os participantes de interações demonstrarem publicamente sua compreensão de parte da conversa, ou da conversa como um todo, definirem, conjuntamente, o sentido do que estão fazendo no aqui-e-agora do encontro. Por isso, é elemento-chave na criação e sustentação da intersubjetividade na interação.

Heritage e Watson (1979) identificaram que uma formulação pode ser produzida por quem está relatando algo, ou por quem está ouvindo algo e oferece sua leitura do que ouviu. Aqui, tratamos das reformulações que os mediadores produzem sobre o que ouviram dos mediandos. Três propriedades centrais foram descritas: a preservação, a eliminação e a transformação. Isso significa que, ao produzir uma formulação que parafraseia partes produzidas nos turnos anteriores de uma interação, o mediador irá *preservar, excluir* ou *modificar* certos elementos da conversa (Gago, 2010; Ron-Ren Júnior, 2022). Há dois tipos de formulação: 1) do *cerne* do que foi dito, propondo focos de destaque na conversa; 2) da conclusão ou resultado do que foi dito. De todo modo, tanto o estudo de Heritage e Watson (1979), quanto o de Garfinkel e Sacks (1970) “entendem formulação fundamentalmente como uma prática utilizada pelos participantes para demonstrar, negociar e garantir o entendimento mútuo, isto é, a intersubjetividade” (Ron-Ren Júnior, 2022, p. 55). Ajustes conceituais recentes propõem denominar de *formulação* a atividade de colocar sentido em palavras, e *reformulação* a ação responsável de formular um turno de fala anterior em suas próprias palavras (Deppermann, 2015, p. 70). Aqui, tratamos, então, das reformulações que os mediadores produzem sobre o que ouviram dos mediandos.

8. Metodologia e contexto da pesquisa

Esta pesquisa utiliza metodologia qualitativa, por compreender a centralidade dos processos

⁶ Ver Gago (2010) ou Ron-Ren Júnior (2022) para uma revisão da vasta literatura a respeito.

subjetivos, i.e., em que há sujeitos envolvidos nos processos de criação de sentido dos objetos sociais, como, no caso, as solicitações de histórias sobre os motivos de se entrar com uma ação na justiça. Foca-se no aspecto processual, na forma como os participantes constroem os sentidos nas sequências conversacionais na fala-em-interação, a partir de transcrições de dados em áudio e vídeo (Denzin; Lincoln, 2000).

Os dados analisados nesta pesquisa são oriundos de sessões reais de mediação judicial *online*, realizadas pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) Regional da Leopoldina, no Rio de Janeiro. As sessões foram gravadas em áudio e vídeo pelo grupo Interação em Contextos Institucionais (ICI) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), com autorização do Cejusc e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), além de possuírem o consentimento livre e esclarecido dos participantes do caso, i.e., dos mediadores, das partes e de seus advogados. As gravações foram feitas a partir de software de gravação de tela, visto que as sessões de mediação ocorreram no âmbito *online*, em aplicativo especializado em reuniões. Todas as gravações são identificadas e armazenadas no banco de dados. Posteriormente, o áudio da gravação é transcrito em fonte *courier new* 10, conforme as convenções do modelo Jefferson (ver Loder, 2008), no Anexo 1, em que detalhes interacionais relevantes, como pausas, prosódia, sobreposições, etc., são marcados.

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UFRJ e segue todas as orientações normativas, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e a resolução Conep 466/2012 e 566/2016 de normas de ética em pesquisa com seres humanos. Todas as transcrições apresentam nomes fictícios de lugares e de pessoas, para que a confidencialidade da identidade dos participantes seja mantida. Há restrições éticas sobre o uso de imagem aqui, por isso não foi incluído nenhum tratamento multimodal dos dados (Mondada, 2013, 2014), apesar de reconhecer-se sua importância.

A análise da solicitação de histórias pelos mediadores às partes, em um banco de dados de cerca de 50 casos de mediação judicial *online*, mostrou a ocorrência de três tipos de solicitação. Para esta pesquisa, dois casos de vara de família foram selecionados para representar dois dos três tipos de solicitação identificados no banco de dados. Além disso, os recortes interacionais, de cada um dos dois casos, abrangem três momentos, subsequentes nas transcrições: 1) a seleção do requerente pelo mediador; 2) a narrativa da primeira história, e 3) a recepção da primeira história pelo mediador. Os dois tipos de solicitação explorados ocorrem de forma que o mediador: 1) seleciona o requerente utilizando uma justificativa processual, e 2) propõe autosseleção às partes.

No primeiro caso (caso um), os participantes são uma mediadora (Med 1), uma co-mediadora (Med 2), a requerente do processo (Silmara), e o requerido pelo processo (Antoniel), e trata-se de um caso de reconhecimento de paternidade. Silmara e Antoniel não são casados, nem vivem união estável, e possuem uma filha, que não leva o nome do pai na certidão de nascimento. No processo, Silmara requer que o nome do pai seja registrado na certidão da filha deles e a mediação resulta em

acordo. O trecho selecionado para análise ocorre no intervalo temporal de 31:45 - 36:32 (min:seg), e tem duração total de 04:47.

No caso dois, os participantes são uma mediadora (Med), o requerente do processo (Jailson), e a requerida pelo processo (Cristal). Além disso, há referência ao filho deles (Pedro) e ao novo filho de Jailson com outra mulher (Martin). Trata-se de um caso de revisão (diminuição do valor) de alimentos: Jailson pagava alimentos no valor de 15% de seu salário a Pedro, e querer diminuição para 10%, segundo ele, para incluir seu novo filho nos alimentos que paga. A mediação resulta em acordo. O trecho selecionado para análise ocorre no intervalo temporal de 17:03 - 19:27, contendo 2:24 minutos.

9. Análise de dados

As interações de mediação costumam ser relativamente longas, por isso os excertos de cada caso, apesar de contíguos, sofrerão cortes para uma análise mais pontual dos fenômenos de construção da intersubjetividade a serem mostrados. Pela numeração de linhas, o leitor conseguirá acompanhar os cortes realizados.

9.1. Mediador seleciona requerente com justificativa processual

Como visto anteriormente, na mediação judicial há uma prática recorrente, e inclusive prevista e recomendada pelos manuais de mediação, de o mediador selecionar o requerente do processo para contar a primeira história, justificando tal seleção. É o que podemos ver com o excerto 1.1 a seguir, do caso um:

Excerto 1.1 (31':45"-32':32")

001 Med 1 ↑então↓ é:::: silmara, eu vô dá a palavra pra você:::,?
 002 porque foi você quem::↓ iniciô::, né,
 003 (.)
 004 Med 1 é:::: você foi quem: (.) <requereu, né, à justi:ça,? (0.3)
 005 alguma coisa,=£>que a gente vai saber agora,<£
 006 (.)
 007 Med 1 £<o que é↓£
 008 (.)
 009 Med 1 £nê:,£
 010 (0.6)
 011 Med 1 e eu queria que cê contasse pra nós, o quê que é isso, =<o
 012 que que você foi buscar na justi:ça, né,
 013 (0.2)
 014 Med 1 e:::: e o que que você gostaria. (.) né, =que::- que a
 015 justiça?, (.) desse pra você, né,

016 (.)
 017 Med 1 baseado na história. né, =eu- eu vi que você é a
 018 representante legal?, (0.3) da lí:gia.
 019 (.)
 020 Med 1 >ou seja,< você é mãe da lígia. °provavelmente.º né,
 021 (0.6)
 022 Med 1 e::: a gente DÁ a palavra pra você °nesse momento,.º=>pra
 023 que< possa,? nos contá.
 024 (0.2)
 025 Med 1 tá bo:m?
 026 (2.9)
 027 Silmara °°ókey°°

A fala da mediadora inicia-se com um marcador discursivo⁷ (SCHIFFRIN, 1987) - “↑então↓” (linha 001), cuja função é gerenciar o fluxo da conversa, marcando o final da ação anterior (a finalização do discurso de abertura, não mostrada aqui), e início da nova ação, no caso, a seleção de quem iniciará a contar sua história. Como a transcrição mostra, essa tarefa da mediação é complexa, desenrolando-se em vários turnos de fala, entre as linhas 001-025, compreendendo diversas ações. Primeiramente, a mediadora seleciona a medianda por seu primeiro nome, e, usando uma formulação no sentido de Garfinkel & Sacks (1970, p. 351) de “dizer-em-tantas-palavras-o-que-estamos-fazendo”, anuncia ação futura - a seleção de quem iniciará a narrar a história - usando uma justificativa processual - “silmara, eu vô dá a palavra pra você:::,? porque foi você quem::↓ iniciô:::, né,” (linhas 001-002).

Após micropausa (linha 003), a mediadora expande seu turno de fala, reformulando sua própria fala (a justificativa processual) em termos mais formais - “é:::: você foi quem: (.) <requereu, né, à justi:ça,? (0.3) alguma coisa,=£>que a gente vai saber agora,<£ £<o que é↓£” (linhas 004-007), usando um verbo muito comum no mundo jurídico para se fazer os pedidos “requereu,”, que demanda um complemento “alguma coisa,=”, formulado genericamente, e expressa a posição epistêmica da mediadora K- em relação ao cerne da demanda jurídica, ou seja, daquela que sabe menos, conforme prestação de contas formulada a seguir “que a gente vai saber agora,<£ £<o que é↓£”. Os mediadores não sabem de que tratam os conflitos nos processos judiciais que dão origem à mediação.

A solicitação em si é realizada nos próximos turnos de fala, em várias elocuções. Chama a atenção o modo como ela é feita. A solicitação da história é feita nas primeiras elocuções - “e eu queria que cê contasse pra nós, o quê que é isso, =<o que que você foi buscar na

⁷ Schiffrin (1987) define um marcador discursivo como um elemento sequencialmente dependente, que separa unidades da fala.

justi:ça, né,” (linhas 011-012), e sugere como elemento norteador o ponto do processo judicial. Essa solicitação é acompanhada de outro pedido - o de formulação das expectativas de atendimento pela justiça - “e:::: e o que que você gostaria. (.) né, =que::- que a justiça?, (.) desse pra você, né, baseado na história. né,” (linhas 014-015).

Por fim, a mediadora transfere efetivamente o turno de fala à medianda - “e::: a gente DÁ a palavra pra você °nesse momento,.°=>pra que< possa,? nos contá.” (linhas 022-023), finaliza com uma *tag question* “tá bo:m?” (linha 025), no formato de pergunta, logo uma primeira parte de um par adjacente, que pede concordância com o projeto de turno de fala proposto à medianda, e projeta uma segunda parte de par no próximo turno, a resposta - “°°ókey°°” (linha 027), no caso, de concordância.

O excerto 1.2 (caso um), contíguo ao anterior, mostra o relato da medianda:

Excerto 1.2 (32':37-33':15”)

029 Silmara <então,
 030 (1.0)
 031 Silmara eu dei entrada no processo, (0.3) só pelo simples direito da
 032 minha filha de ela ter o nome do pai↓
 033 (1.0)
 034 como ele não quis registrá (.) por livre:: e espontânea (.)
 035 Silmara vontade?, (0.5) eu tive ↑que: entrá (.) com um (.) processo.
 036 ((voz robótica por problemas de conexão))
 037 (5.2)
 038 e:::: (0.3) ele teve:: nove anos pra poder registrá::?, >e
 039 Silmara ele não tinha tempo< pra podê fazê isso↓ ((voz robótica por
 040 problemas de conexão))
 041 (0.3)
 042 <então↓ eu (0.3) vi que por ele? (.) não ser feito tão- >tão
 043 Silmara rápido assim.< =eu procurei a justiça. =que também demorô um
 044 pouco,=<mas (.) chegô, né,

A medianda inicia seu turno de fala com um marcador no mesmo formato usado pela mediadora - “<então,” (linha 029), porém com a função de criar foco para o que se seguirá, visto que precede uma fala por vir sem que ela tenha anteriormente produzido fala⁸. Sua narrativa é curta composta por duas elocuções - “eu dei entrada no processo, (0.3) só pelo simples direito da minha filha de ela ter o nome do pai↓” (linhas 031-032), que atendem exatamente ao formato projetado na solicitação da mediadora, mostrado no excerto anterior: prestam contas do pedido feito à justiça. Após longa pausa (linha 033), sem a mediadora tomar o turno, o que sugere expectativa de continuação de fala pela medianda, esta toma novamente o turno, expandindo sua fala com novas

⁸ Desconhecem-se trabalhos a respeito desse marcador no português brasileiro. Acredita-se que ele possua mais de uma função na fala. Seria necessária uma coletânea de exemplos para estudo e aprofundamento das análises.

prestações de conta - “como ele não quis registrá (.) por livre::: e espontânea (.) vontade?, (0.5) eu tive ↑que: entrá (.) com um (.) processo.” (linhas 034-035). Usando da estrutura de participação tripartite da mediação, em que muitas falas são direcionadas à mediadora, mas possuem como alvo, na verdade, a outra parte, no caso, o pai de sua filha, a medianda explica sua atitude de entrada na justiça como extrema - “eu tive ↑que: entrá”, e como uma consequência de ação dele - “ele não quis registrá”.

Na linha 037, segue-se novamente uma pausa, ainda mais longa que a anterior, não preenchida pela mediadora, sugerindo a relevância de manutenção do turno pela medianda, que prossegue sua narrativa, adicionando mais prestações de contas, que colocam em relação de inconsistência o (longo) tempo decorrido até o presente momento de espera para a ação do pai e o motivo alegado por ele - “e:::: (0.3) ele teve::: nove anos pra poder registrá::?:, >e ele não tinha tempo< pra podê fazê isso↓” (linha 038-039). Conforme Stewart & Maxwell (2010) mostraram, narrativas na mediação tendem a construir uma imagem negativa do outro.

Após nova pausa (linha 041), a medianda toma novamente o turno, com nova prestação de contas, introduzidas por uma conjunção conclusiva - “<então↓ eu (0.3) vi que por ele? (.) não ser feito tão- >tão rapido assim.< =eu procurei a justiça.” (linhas 042-043), que articula mais uma vez o motivo de procurar a justiça. Repare-se, entretanto, a suavização na formulação do tempo de espera - “não ser feito tão- >tão rapido assim.<”, em relação à versão anterior (linha 038) - “ele teve::: nove anos pra poder registrá::?:,”, que formula a posição de tempo excessivamente longo de espera. Sua fala termina com outra prestação de contas que formula nova expressão crítica sobre o tempo, dessa vez tendo como agente da demora a justiça (e a mediação) - “=que também demorô um pouco”, e finaliza com avaliação positiva “,=<mas (.) chegô, né,” (linhas 043-044).

O excerto 1.3 (caso um) a seguir mostra como a mediadora recebe a história de Silmara:

Excerto 1.3 (33':46”-35':58”)

059	Med 1	c::::er::::to↓
060		(1.1)
061	Med 1	é:::::
062		(0.5)
063	Med 1	bom↓ é, silma:ra, é::::: (0.3) eu::: entendí:,? que::: (.) é:::
064		você tem uma filha que é a lígia.
065		(0.4)
066	Med 1	>né ↑isso?<
067		(1.3)
068	Med 1	a lígia tem quan[tos a]nos?
069	Silmara	[isso↓]

070 (0.3)

071 Silmara °°lígia bel.°°

072 (1.0)

073 Silmara <no:ve anos.

074 (0.6)

075 Med 1 <a lígia tem nove anos.

076 (0.7)

077 e você::↓ é::: (.) foi até o judiciá::rio, né, (.) pedir:

078 Med 1 (0.7) pra que o seu: antonie::l, (0.2) né, (0.2) é:::

079 registrasse,? a lígia, (.)né, como filha dele.

080 (1.2)

081 Med 1 é ↑isso?

082 (1.2)

083 Silmara °isso.=

((27 linhas suprimidas - 34':24'' a 35':14''))

110 Med 1 e que você é::: parece [que você] vem pedindo a=

111 Silmara [°sim↓°]

112 Med 1 = e::le né, pra que::: o registro seja feito,

113 (0.5)

114 Med 1 e como isso não acontece:u, você buscô (0.5) é:::: a- a

115 justiça pra que:↓ (0.5) é::: isso fosse realizado,

116 (.)

117 Med 1 né?

118 (0.8)

119 Med 1 >tá↓< a lígia, [ela já] tem um registro,=

120 Silmara [°isso.°]

121 Med 1 = é isso? mas só- só tá no seu nome?

122 (5.0)

123 Silmara °°é.°° só é registrada no meu nome.

124 (0.7)

125 Med 1 tá certo.

126 (0.9)

127 é:::: (0.5) e você disse que você não:- não tá buscan:do
 128 Med 1 com essa ação , (0.4) qualquer outra coisa >que não seja?<
 129 especificamente O↓ (.) registro (.) da liga, né isso?
 130 (0.6)
 131 Med 1 >foi isso que eu entendi?<
 132 (1.2)
 133 Silmara sim↓ ((Silmara balança a cabeça em sentido vertical))
 134 (0.5)
 135 Med 1 >tá↓<=
 136 Silmara =>isso↓<

A mediadora passa recibo de ter recebido o final da história de Silmara “c::::er::::to↓” (linha 059), mantém o turno com um preenchedor de pausa “é::::” (linha 059), e usando um elemento que marca a transição para uma nova ação “bom↓” (linha 063), seleciona a medianda como sua ouvinte endereçada “silma:ra,” (linha 063), e começa a reformular seu entendimento de sua fala. Couper-Kuhlen & Selting (2018) mostram que reformulações podem ser precedidas de prefácios, do tipo “você está dizendo que”. Aqui, temos o prefácio “eu:::: entend_i:,? que:::”, que marca a fala da mediadora como sua versão da fala da medianda. Como veremos, a mediadora reformula o cerne da fala de Silmara, mas o faz em etapas, pedindo confirmação de cada etapa, e em boa parte mantendo o que foi dito, mas também efetuando algumas transformações. Na primeira etapa, a mediadora “coloca na mesa” o “objeto” da disputa jurídica - “(..) é:::: você tem uma filha que é a liga.” (linhas 063-064), e pede confirmação formulando uma primeira parte de par adjacente - “>né ↑isso?<” (linha 066), cuja confirmação vem com um pouco de atraso, já em sobreposição com uma próxima ação da mediadora - “[isso↓]” (linha 069). Entre as linhas 068-075, à prática de reformulação é inserida uma sequência de estabelecimento da idade da filha. A segunda etapa da reformulação é feita como uma adição à anterior (vide a conjunção aditiva - “e”), e traz o pedido feito à justiça - “e você:::↓ é:::: (.) foi até o judiciá:rio, né, (.) pedir: (0.7) pra que o seu: antonie:::l, (0.2) né, (0.2) é:::: registrasse,? a liga, (.)né, como filha dele.” (linhas 077-079), repare-se no uso da referência ao pai como mediando - “o seu: antonie:::l.”. Novamente, a mediadora pede e obtém confirmação para essa reformulação (linhas 081-083).

A próxima reformulação da mediadora, entre as linhas 110 e 117, trata da questão (moral) delicada do atraso no reconhecimento da paternidade, que é a explicação do uso da via judicial pela mãe para obter o reconhecimento. A reformulação é iniciada como uma adição - “e que você”, interrompida e autocorrigida para - “parece [que você] vem pedindo a= = e:::le né,”. Note-se a inserção do elemento modalizador “parece [que]”, que distancia a mediadora da afirmação contida na elocução. Além disso, é usado o tempo no presente contínuo, via gerúndio, estendendo a ação até o momento presente da interação. A mediadora reformula a explicação bem próximo do que foi

dito pela mediana - “e como isso não acontece:u,” (linha 114), culminando sua fala com uma pequena narrativa de finalidade - “você buscô (0.5) é:::: a- a justiça pra que:↓ (0.5) é::: isso fosse realizado, (.) né?” (linha 114-115). O pedido de confirmação dessa vez foi feito através de uma *tag question* - “né?” (linha 117), cujo formato de produção é mais fraco em termos de demandar explicitamente uma resposta do que a forma “>né ↑isso?<” (linha 066), vista acima. Aqui, não houve a confirmação, pelo menos verbal. Entre as linhas 119-125, a mediadora interpõe uma sequência à parte, que visa esclarecer a situação documental legal da filha, antes de prosseguir para a última etapa da reformulação, formatada como continuação “é::::”, que retoma o pedido legal à justiça, mas de forma modificada - “(0.5) e você disse que você não::- não tá buscan:do com essa ação, (0.4) qualquer outra coisa >que não seja?< especificamente ↓ (.) registro (.) da liga, né isso?” (linhas 127-129). A reformulação é prefaciada de modo a situar o autor da reformulação na voz da medianda - “e você disse que”, e usa de práticas de que limitam a abrangência do pedido à justiça, como o uso da estrutura negativa - “você não::- não tá buscan:do com essa ação”, “>que não seja?<” e intensificadores - “qualquer outra coisa”, “especificamente”, no caso da delimitação do pedido.

9.2. Mediador propõe autosseleção para as partes

Já a prática em que o mediador propõe uma autosseleção para as partes é mais incomum, e não recomendada pelos manuais, ainda que possa ser útil situacionalmente, como mostra Garcia (2019) nos programas de divórcio. O excerto 2.1 a seguir (caso dois) demonstra como esse tipo de solicitação é feita na mediação:

Excerto 2.1 (17'03"-17'44")

001		↓tá.=↑é::: ↑quem gostari:a (.) de começar? =>>eu gostaria que
002	Med	vocês- ↓as↓sim,<< EU re↑ce:bo (.) é as informações da mediação
003		↑hoje, >mas eu não recebo <u>NADA</u> < (.) >em relação ao caso.<
004		(..)
005	Med	eu não se::i->eu só sei que é uma re- <u>ação</u> de revis <u>ão</u> de
006		alimentos,< (0.3) mas eu não <u>sei</u> do que se trata.
007		(0.2)
008	Med	porque eu não ↑tenho acesso ao processo.
009		(0.4)
010	Med	↓eu- ↑o meu traBALho aqui (.) co↑meça a partir do relATO
011		de vocês.
012		(1.2)
013	Jailson	é::=
014	Med	=então, <quem gostaria de começá relatando, o moti↑vo>>pelo
015		qual vocês estão aqui.<
016		(1.0)

017 Jailson ↑e:u.

018 (0.9)

019 Jailson até porque: (.) >a mãe do meu filho só ta aí< porque eu
020 (h) fque (h) rof que ela teja aí.

021 (0.4)

022 Med [°↓tá.°]

023 Jailson [°hehehe.°]

024 (1.7)

025 Med >entã:o,< >[ja↑ilson,< >po]de come↑çá.<

026 Jailson [°eu não se°-]

027 (0.7)

O início desse excerto mostra a mediadora encerrando a atividade anterior - “↓tá.=”, mantendo o turno de fala com um preenchedor de pausa - “↑é::”, após o qual solicita diretamente a narração da história - “↑quem gostari:a (.) de começar?” (linha 001), através de uma pergunta com palavra-qu⁹, aberta, deixando a seleção de quem iniciará a primeira história a cargo dos mediandos. Pelo material sintático disponível na estrutura do turno, parece que a mediadora faria alguma pedido, ligado à narração - “=>eu gostaria que vocês-” (linhas 001-002), que talvez formulasse alguma expectativa sua, mas esse projeto foi autointerrompido para lidar com questões ligadas à posição epistêmica em relação ao processo judicial - “EU re↑ce:bo (.) é as informações da mediação ↑hoje, >mas eu não recebo NADA< (.) >em relação ao caso.<” (linhas 001-002), em que assume uma posição de K- em relação aos mediandos, posicionados por ela, indiretamente, como K+, isto é, aqueles que sabem.

Após micropausa (linha 004), a mediadora mantém o turno, tratando de questões de episteme, primeiramente formulando explicitamente sua posição K- - “eu não se::i-”, autorreparada para o polo K+ - “>eu só sei que é uma re-”, novamente interrompendo a elocução para autorreparar e entregar o que possui de conhecimento da ação judicial - “ação de revisão de alimentos,< (0.3)”, terminando o turno de fala voltando para a posição K- no que diz respeito ao cerne da questão jurídica - “mas eu não sei do que se trata.” (linhas 005-006). Após nova pausa (linha 007), a mediadora expande sua fala e acrescenta uma prestação de contas que explica sua posição K- “porque eu não ↑tenho acesso ao processo.” (linha 008). Segue-se nova pausa (linha 009), sem que tenha havido tomada de turno pelos mediandos, a mediadora toma novamente o turno, e faz nova prestação de contas, dessa vez sobre a relevância das narrativas para mediação - “↓eu- ↑o meu trabaLho aqui (.) co↑meça a partir do relATO de vocês.” (linhas 010-011).

⁹ Stivers (2010) usa essa terminologia para as perguntas do tipo *quando*, *quem*, *por quem* etc., que usam um pronome interrogativo iniciado por *qu-*.

Após uma longa pausa (linha 012), Jailson se autosseleciona como próximo falante, e toma o turno com um preenchedor de pausa - “é::=” (linha 013), ao qual a mediadora engata fala contígua, iniciada por - “=então,” (linha 014), refazendo a solicitação de narração - “<quem gostaria de começá”, dessa vez de forma mais elaborada, com o complemento “relatando, o motivo>pelo qual vocês estão aqui.<” (linha 014-015).

Após pausa de um segundo (linha 016), Jailson toma o turno, voluntariado-se - “↑e:u.” (linha 017), e produz uma prestação de contas - “até porque: (.) >a mãe do meu filho só tais porque eu (h) fque(h) rof que ela teja aí.” (linha 019-020), estabelecendo relação entre direito de falar primeiro e quem iniciou o processo¹⁰. A mediadora aceita a voluntariedade de Jailson - “[°↓tá.°]” (linha 022), refaz a solicitação, agora com o mediando já autosselecionado e ratificado - “>entã:o, <>[jailson,<>po] de começá.<” (linha 025).

No excerto 2.2 (caso dois), abaixo, contíguo ao anterior, o requerente apresenta sua história:

Excerto 2.2 (17':46”-18':25”)

029 >eu num vô- eu não sei como é que< func- como é que vocês tão
 030 acostumado, mas assim,< (0.2) eu e a mãe do meu filho a gente
 031 não tem nenhuma, (0.5) é-, <discordânc:ia> em relação >a nada
 032 não.<=
 033 =>ela-< (.)ela só tá aí presente hoje e eu só tô aqui presente
 034 hoje, (1.1) porque eu tive um terceiro ↑fi:lho, (0.4) e: pra
 035 mim encaixá o meu terceiro filho (0.3) >também<<legalmente>
 036 na pensão- é:, >>assim, oferecimento de alimen:to<<, eu
 037 precisaria diminuí, (0.5) é:: a porcentagem que é oferecida
 038 pro- (0.3) pro filho que eu tenho com a cristal.
 039 (0.5)
 040 Jailson tendeu?
 041 (0.2)
 042 Jailson de quinze pra dez. =↑foi ↑só ↑isso, ↑foi ↑só ↑esse ↑pedido.<
 043 (0.3)
 044 Jailson e:, (0.7) ela tava ciente disso, tendeu?
 045 (0.5)
 046 Jailson ↑só ↑isso.
 047 (.)
 048 é só uma concordância. =é <SÓ> (0.2) pra- pra- pra- que ela
 049 Jailson <teje ciente,> (0.5) e:: ela concordando também >isso se
 050 finalize.< =↑°só isso°.

¹⁰ Com base em mais evidências conversacionais nesse mesmo caso, e em outros no corpus de mediação, Ferreira (2024) relaciona o uso da referência - “a mãe do meu filho” e o uso do verbo volitivo produzido com risos - “eu (h) fque(h) rof que ela teja aí.” a questões de gênero na mediação.

O mediando prefacia sua narrativa com questões sobre sua posição epistêmica a respeito do contexto da mediação. As formulações negativas aqui - “>eu num vô- eu não sei como é que< func- como é que vocês tão acostumado,”, que são na verdade sua posição epistêmica K+ daquilo que sabe sobre mediação, mostram sua expectativa de ser contexto de conflito, leitura ratificada pela avaliação produzida em seguida da situação entre ele e a medianda - “mas assim,< (0.2) eu e a mãe do meu filho a gente não tem nenhuma, (0.5) é-, <discordância> em relação >a nada não.<” (linhas 030-032). Com essa avaliação, o mediando propõe um entendimento desse encontro como não-conflitivo, como já contendo um acordo.

A narrativa em si é iniciada pela elocução - “=>ela-< (.) ela só tá aí presente hoje e eu só tô aqui presente hoje,” (linhas 033-034), e produzida como uma prestação de contas de uma proposta negocial - “(1.1) porque eu tive um terceiro filho, (0.4) e: pra mim encaixá o meu terceiro filho (0.3) >também<<legalmente> na pensão- é:, >>assim, oferecimento de alimen:to<<, eu precisaria diminuí, (0.5) é:: a porcentagem que é oferecida pro- (0.3) pro filho que eu tenho com a cristal.” (linhas 034-038), em desfavor da medianda. Note-se o autorreparo do termo leigo - “encaixá (...) legalmente> na pensão- ” para o termo jurídico - “oferecimento de alimen:to”. O relato da proposta (de redução) ocorre em seguida - “de quinze pra dez.” (linha 042), e é finalizado com a elocução - “↑foi ↑só ↑isso, ↑foi ↑só ↑esse ↑pedido.<” (linha 042), formulada como algo de porte pequeno, simples de resolver. Esse relato de posição é acompanhado de prestação de contas da posição epistêmica de K+ da medianda - “e:, (0.7) ela tava ciente disso, tendeu?” (linha 044). Note-se que saber de algo não é igual a concordar com algo.

A sequência é novamente encerrada - “↑só ↑isso.” (linha 046), reafirmando a simplicidade da situação. Após micropausa, o mediando toma novamente o turno e produz uma avaliação - “é só uma concordância. =” (linhas 048), uma prestação de contas de ratificação da simplicidade da situação -. “é <SÓ> (0.2) pra- pra- pra- que ela <teje ciente,> (0.5)”, e prospecta os próximos passos - “e:: ela concordando também >isso se finalize.< =↑°só isso°.” (linhas 048-050), com conclusão bem sucedida.

O excerto 2.3 (caso dois) ilustra a recepção da história de Jailson pela mediadora:

Excerto 2.3 (18'39"-19'27")

062	Med	↓tá.
063		(.)
064	Med	e- ↑qual o ↑nome do filho de vo <u>cês</u> ?
065		(0.5)
066	Jailson	pedro.
067		(.)
068	Cristal	°pedro. °

069 (0.5)

070 Med o pedro.

071 (0.2)

072 Med e ↑qual a i↑DAdo do pedro?

073 (0.6)

074 Cristal Oi:[to a:]↓nos.

075 Jailson [>↑oito.<]

076 (2.3)

077 Med °°↓tá.°°

078 (.)

079 E HOje, é::: (0.3) você::: (.) oferece <quin:ze porcento> e o

080 Med que você TÁ (0.3) >pedindo é PRA (.) diminuí pra DEZ

081 porcento.<

082 (.)

083 Med >é ↑isso?<

084 (0.2)

085 Jailson °isso.°

A mediadora inicialmente passa recibo do final da história de Jailson - “↓tá.” (linha 062), formula duas perguntas a Jailson sobre o filho (linhas 064-075), quando começa, então, a reformular o cerne da fala do mediando - “E HOje, é::: (0.3) você::: (.) oferece <quin:ze porcento> e o que você TÁ (0.3) >pedindo é PRA (.) diminuí pra DEZ porcento.<” (linhas 079-081). A reformulação da mediadora concentra-se, estritamente, na posição negocial de Jailson, deletando de sua fala o relato de posição da mãe de seu filho, e também as suas prestações de conta sobre os motivos da proposta. Por fim, pede confirmação do entendimento que acaba de produzir - “>é ↑isso?<” (linha 083), confirmado por Jailson “°isso.°” (linha 085).

10. Discussão final

Foi objetivo aqui mostrar a construção da intersubjetividade através das solicitações de histórias pelos mediadores, das narrativas e de suas reformulações pelos mediadores, em dois casos reais de fala-em-interação na mediação judicial *online*. Os dados mostraram duas trajetórias distintas na forma de se executar uma mesma tarefa institucional e, portanto, de se construir a intersubjetividade. No que toca à solicitação, duas formas distintas ocorreram: o mediador seleciona o requerente do processo para iniciar os relatos, usando a justificativa processual; e o mediador implementa a autosseleção pelas partes, sem justificativa processual. No primeiro caso, vimos que o mediador projeta expectativas de relevância para a resposta do mediando, propondo um roteiro para a sua narrativa. Nas duas

solicitações, o mediador usou a prática de relatar sua posição epistêmica de K- em relação ao conflito judicial para solicitar a produção das narrativas dos mediandos.

As narrativas assumiram contornos distintos também: a primeira história foi produzida levando em conta as relevâncias propostas pelo mediador, enquanto a segunda história foi produzida pelo *script* do próprio mediando. Nas duas narrativas, houve uso de prestações de contas.

Quanto à recepção das histórias, no primeiro caso, embora a mediadora tenha preservado em boa parte a fala da medianda, usou a prática de dividir a reformulação em partes, obtendo consensos parciais da medianda em cada etapa. Essa técnica pode ser especialmente relevante em narrativas conflituosas, e com muitas transformações feitas pelas reformulações, para se obter consensos locais, e fazer avançar a mediação. No caso dois, a reformulação transformou a fala do mediando, mas preservando sua posição negocial.

Todas as análises mostram como os participantes calibram, momento a momento na interação, a construção da intersubjetividade, através da forma como desenham e projetam suas ações, e respondem às ações dos outros, usando práticas concretas de linguagem, como as solicitações, as prestações de contas, a negociação de posição epistêmica, as reformulações, etc. As estruturas sequenciais foram responsáveis por manter o foco de atenção conjunta dos participantes em cursos específicos de ação.

Fundamentalmente, essa pesquisa expõe o valor das transcrições de dados de fala-em-interação para mostrar a realidade da mediação e como ela é praticada pelos próprios mediadores. Acreditamos ser possível tirar proveito da análise de tais práticas para discutir várias questões do procedimento institucional, e contribuir, assim, com a pesquisa empírica, a formação continuada de mediadores e com a mediação como um serviço público – e interacional – oferecido à população.

Referências

- ALMEIDA, Fábio Ferraz de. *Police interviews with suspects in police stations in England*. 2018. 187 f. Tese (Doutorado em Filosofia) – Communication, Media, Social and Policy Studies, Loughborough University, Loughborough, 2018. Disponível em: <https://hdl.handle.net/2134/36618>. Acesso em: 28 mar. 2024.
- ALMEIDA, Tania. *Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2014.
- ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. (coord.). *Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes*. Salvador: Editora JusPodivm, 2016. pp. 241-256.
- ANDRADE, Juliana Loss de; BRAGANÇA, Fernanda; DYMA, Maria Fernanda. Mediação online: evolução, tecnologia e desafios de acessibilidade. In: LIMA, Amanda Viera de et al. *Estudos sobre mediação no Brasil e no exterior*, vol. 3. Santa Cruz do Sul: Essere nel mondo, 2020, p. 163-174. Disponível em: <https://iris.unica.it/handle/11584/331027>. Acesso em: 28 mar. 2024.
- AZEVEDO, André Gomma de (org.). *Manual de Mediação Judicial*. 6. ed. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2016.
- BALESTIERI, Alessandra. Mediação Online. In: PELAJO, Samantha et al. (org.). *Mediação de Conflitos: temas atuais*. Brasília: OAB Editora, 2022. pp. 211-224.

BODEN, Deirdre; ZIMMERMAN, Dom. (org). *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Berkeley; Los Angeles: University of California Press, 1991.

BRASIL. *Lei nº 13.140*, de 29 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015. Seção 1, p. 1.

BRASIL. *Lei nº 13.709*, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Seção 1, p. 1.

BRASIL. *Lei nº 13.105*, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BREMS, Lieselotte. Intersubjectivity and intersubjectification. In: WEN, Xu; TAYLOR, JohnR. *The routledge handbook of cognitive linguistics*. London; New York: Routledge, 2021. pp. 333-343.

CNJ (Conselho Nacional de Justiça). *Justiça em números 2023: ano-base 2022*. Brasília: CNJ, 2023.

CNJ (Conselho Nacional de Justiça). Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

COOPER-WHITE, Pamela. Intersubjectivity. In: LEEMING, David A. (org.) *Encyclopedia of psychology and religion*. 3. ed. New York: Springer, 2020.

COBB, Sara. Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. *Negotiation Journal*, v. 9, n. 3, pp. 245-259, 1993.

COBB, Sara; RIFKIN, Janet. Practice and paradox: Deconstructing neutrality in mediation. *Law and Social Inquiry*, v. 16, pp. 35-62, 1991.

COUPER-KUHLEN, Elizabeth; SELTING, Margreth. Further practices with language (Online Chapter F). In: COUPER-KUHLEN, Elizabeth; SELTING, Margreth. *Interactional Linguistics: Studying language in social interaction*. AMsterdam: John Benjamins, 2018. Disponível em: <https://www.cambridge.org/highereducation/books/interactional-linguistics/00F4D2480B28BF06701D05CEF7C23F99/resources/student-resources/6F1649154A080C7ADA3F03CD92D827D8>. Acesso em: 28 mar. 2024.

DENARDI, Eveline Gonçalves; NASSARO, Luana Varzella Mimary. Modelos de mediação: facilitativo, transformativo, circular narrativo e avaliativo. *Direito Unifacs: Debate Virtual*, n. 252, pp. 1-22, jun. 2021. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/7260>. Acesso em: 28 mar. 2024.

DENZIN, Norman Kent; LINCOLN, Yvonna Sessions (org.). *The Sage handbook of qualitative research*. 4. ed. California: Sage, 2011.

DEPPERMAN, Arnulf. Retrospection and understanding in interaction. In: DEPPERMAN, Arnulf; GÜNTHER, Susanne. (org.). *Temporality in interaction*. Amsterdam: John Benjamins, 2015. pp. 57-94.

DREW, Paul. Conversation analysis. In: FITCH, Kristine L.; SANDERS, Robert E. (org.). *Handbook of Language and Social Interaction*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, pp. 71-102, 2005.

DREW, Paul; HERITAGE, John. *Talk at Work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

FERREIRA, Juliana Lopes. *Gênero sob a perspectiva da fala-em-interação na mediação familiar judicial*. Projeto de Tese (Doutorado Interdisciplinar em Linguística Aplicada). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Programa Interdisciplinar de Linguística Aplicada. 2024.

GAGO, Paulo Cortes. A prática de formulação na mediação familiar judicial. In: ZYNGIER, Sonia; VIANA, Vander (org.). *Avaliações & Perspectivas: Estudos Empíricos em Letras*. Rio de Janeiro: PUBLIT soluções editoriais, 2010. pp. 185-204.

GARCEZ, Pedro M. A perspectiva da Análise da Conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, Letícia Ludwig; JUNG, Neiva Maria (org.). *Fala-em-interação social: introdução à Análise da Conversa Etnometodológica*. Campinas: Mercado de Letras, 2008. pp. 17-38.

GARCIA, Angela. *How mediation works*. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.

GARCIA, Angela. The role of interactional competence in mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, v. 28, n. 2, 2010.

GARFINKEL, Harold. *Estudos de Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 2018 [1967].

GARFINKEL, Harold; SACKS, Harvey. On formal structures of practical actions. In: MACKINNEY, John C.; TIRYAKIAN, Edward A. (org.). *Theoretical Sociology: Perspectives and developments*. New York: Appleton-Century Crofts, 1970. pp. 337-366.

GOFFMAN, Erving. *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Harmondsworth (England): Penguin Books, 1961.

GOFFMAN, Erving. The Interaction Order. *American Sociological Review*, 48, pp. 1-17, 1983.

GOULART, Juliana Ribeiro. *Concretização do acesso à justiça: a mediação judicial e o reconhecimento do ofício do mediador judicial no Brasil*. 2018. 156 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Departamento de Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/192800>. Acesso em: 28 mar. 2024.

HERITAGE, John. Epistemics in conversation. In: HERITAGE, John; STIVERS, Tanya. (org.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013. pp. 371-394.

HERITAGE, John; ATKINSON, John Maxwell. Introduction. In: ATKINSON, John Maxwell; HERITAGE, John. (org.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984. pp. 1-16.

HERITAGE, John; WATSON, D. Rodney. Formulations as conversational objects. In: PSATHAS, George (org.). *Everyday Language: Studies in ethnomethodology*. New York, Irvington Press, 1979. pp. 123-162.

HERITAGE, John. Epistemics in Conversation. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (org.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013. pp. 370-394.

JONATHAN, Eva; ALMEIDA, Rafael Alves de. Dinâmica da mediação: etapas. In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. (coord.). *Mediação de Conflitos*: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Editora JusPodivm, 2016. pp. 241-256.

JONATHAN, Eva; PELAJO, Samantha. Diferentes Modelos: Mediação Linear (Harvard). In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. (coord.). *Mediação de Conflitos*: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Editora JusPodivm, 2016. pp. 189-202.

LODER, Letícia Ludwig. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: LODER, Letícia Ludwig; JUNG, Neiva Maria. (org.) *Fala-em-interação social*: introdução à Análise da Conversa Etnometodológica. Campinas: Mercado de Letras, 2008. pp. 127-161.

MAYNARD, Douglas W.; HERITAGE, John. Ethnomethodology's Legacies and Prospects. *Annual Review of Sociology*, v. 49, pp. 59-80, 2023.

MONDADA, Lorenza. *Conventions for multimodal transcription*, 2014. Disponível em: https://franzoesistik.philhist.unibas.ch/fileadmin/user_upload/franzoesistik/mondada_multimodal_conventions.pdf. Acesso em: 10 jan. 2021.

MONDADA, Lorenza. Video as a tool in sociology and anthropology. In: MÜLLER, Cornelia *et al.* (org.). *Body, language, communication*: an international handbook on multimodality in human interaction. Berlin: De Gruyter Mouton, 2013. pp. 978-988.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves de. Os Métodos “Alternativos” de Solução de Conflitos (ADRs). In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva. (coord.). *Mediação de Conflitos*: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Editora JusPodivm, 2016. pp. 55-70.

REZENDE, Ariadi Sandrini; VINCENZI, Brunela Vieira de. A intersubjetividade e o reconhecimento do indivíduo através da mediação sob a perspectiva de Axel Honneth. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*, Minas Gerais, v. 1, n. 2, pp. 114-129, jul./dez. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9679/2015.v1i1.1010>. Acesso em: 28 mar. 2024.

RON-REN JUNIOR, Rony Caminiti. “*A gente não tem como voltar no passado*”: As práticas de (re)formulação por mediadores de conflito em sequências de reclamações e acusações. 2022. 153 f. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

ROSENBLATT, Ana *et al.* *Manual de Mediação para a Defensoria Pública*. 1. ed. Brasília: Fundação Universidade de Brasília, 2014.

SACKS, Harvey. *Lectures on conversation*. Oxford: Basil Blackwell, v. 1 e 2, 1992.

SACKS, Harvey. Notes on methodology. In: ATKINSON, John Maxwell; HEITAGE, John (org.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel Abraham.; JEFFERSON, Gail. Sistemática Elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, v. 7, n. 1-2, 2003. Tradução de SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel A.; JEFFERSON, Gail. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, v. 50, 1974.

SCHEGLOFF, Emanuel. *Sequence organization in Interaction: a primer in Conversation Analysis*. New York: Cambridge University Press, 2007.

SCHIFFRIN, Deborah. *Discourse markers*. New York: Cambridge University Press, 1987.

SCHUTZ, Alfred. *Collected Papers*, v. 3. Amsterdam: The Hague, Martinus Nijhoff, 1966.

SIDNELL, Jack. The architecture of intersubjectivity revisited. In: ENFIELD, Nick J.; KOCKERMAN, Paul; SIDNELL, Jack (org.). *The Cambridge handbook of linguistic anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press, 2015. pp. 364-399.

SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya. (org.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013.

SILVA, Augusto Soares da. Evidencialidade/mediatividade, modalidade epistémica e (inter)- subjetividade. *Revista de Estudos Linguísticos da Universidade do Porto*, n.º Especial, v. 1, pp. 263-294, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.21747/16466195/ling2022v1a11>. Acesso em: 28 mar. 2024.

SILVA, Caroline Rodrigues.; ANDRADE, Daniela Negraes P.; OSTERMANN, Ana Cristina. Análise da conversa: uma breve introdução. *ReVel*, [S.l.], v. 7, n. 13, pp. 1-21, 2009. Disponível em: http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel_13_analise_da_conversa.pdf. Acesso em: 28 mar. 2024.

STEWART, Katherine A.; MAXWELL, Madeline M. *Storied conflict talk: Narrative construction in mediation*. Amsterdam: John Benjamin, 2010.

STIVERS, Tanya. An overview of the question-response system in American English conversation. *Journal of Pragmatics* v. 42, pp. 2772–2781, 2010.

TILEAGA, Cristian. Account Giving and Soliciting. In: TRACY, Karen; ILIE, Cornelia; SANDEL, Todd (ed.). *The International Encyclopedia of Language and Social Interaction*. London: John Wiley & Sons, 2015.

Anexo 1

Tabela 1: Convenções de transcrição do modelo Jefferson

texto	Acento ou ênfase de volume
TEXTO	Trecho falado mais alto
°texto°	Trecho falado mais baixo
>texto<	Fala mais comprimida ou acelerada
>texto	Início de fala mais comprimida ou acelerada
<texto>	Fala mais desacelerada
<texto	Início de fala mais desacelerada
[texto]	Falas distintas que ocorrem ao mesmo tempo
ſtextos	Fala risonha
(h)	Partículas de riso
haha	Risos vocalizados (variações: hehe / hihi/ hoho / huhu)
.h	Inspiração audível
h	Expiração audível
.	Descida de entonação
?	Subida de entonação
,	Entonação contínua
,? ou ?	Subida de entonação mais forte que , e menos forte que ?
:	Prolongamento de som ou sílaba
_:	Descida inflexionada
:	Subida inflexionada de entonação
-	Corte abrupto na locução / autointerrupção
=	Contiguidade na fala de um mesmo falante ou distintos
↑	Subina acentuada na entonação
↓	Descida acentuada na entonação
(0.4)	Pausas em décimos de segundo
(.)	Micropausa de menos de dois décimos de segundo.
(texto)	Transcrição duvidosa
()	Som / locução inaudível.
((texto))	Comentários do transcritor

Fonte: Elaboração dos autores, baseada em Loder (2008).