

## Por uma nova definição de neutralidade

Roberto Perobelli de Oliveira<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Programa de Pós-Graduação: Linguística – Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

betoperobelli@yahoo.it

**Resumo.** O presente trabalho tem por finalidade discutir a noção de neutralidade a partir de algumas práticas conversacionais de uma assistente social, atuando como mediadora em um processo de regulamentação de visitas, na Vara de Família do Fórum de uma cidade no interior do estado do Rio de Janeiro. Tomaremos por base uma das transcrições dos encontros de mediação gravados em áudio e realizados nas circunstâncias do referido processo, do qual participaram, além da assistente social, o requerente e a requerida do processo. Tais transcrições foram feitas de acordo com a orientação teórico-metodológica dos estudos em análise da conversa. Algumas práticas locais serão descritas, tais como: discordância, tentativa de recuperar o foco da discussão e repreensão de ambas as partes. A descrição dessas práticas indicará que o conceito de neutralidade não é algo a ser definido abstratamente, mas em uma perspectiva êmica, em que se leve em conta a perspectiva dos participantes, tanto da mediadora em relação às partes, quanto no sentido inverso.

**Abstract.** This paper aims in debating about the idea of neutrality that comes from conversational practices done by a Social Worker, who acts as a mediator in a legal process in which a divorced father claims for more time to seeing his children. This process occurred in a Family Court in a city from the Brazilian state of Rio de Janeiro. Our data base is one of a several tape-recorded encounters that happened during this process, where, beside the Social Worker, the divorced father and mother also took part. The transcriptions were done accordingly to the conversation analysis theoretical and methodological studies. Some practices will be described, such as: disagreement; attempt to giving new focus for discussion; reprimand of both or only one of the parties. The description of these practices will point out that the neutrality concept is not something to be defined abstractly, but in an emic perspective.

**Palavras-chave:** neutralidade; mediação; práticas de ação

### 1. Introdução

A mediação geralmente é entendida como um “sistema interacional institucional em que partes em disputa discutem e resolvem diferenças com a ajuda de uma terceira parte” (Garcia, 1991, p. 818, tradução nossa). Além disso, compreende-se a mediação como uma forma de se dar assistência a essas partes, sem que a autoridade do mediador se imponha sobre os disputantes.

As implicações interacionais de conflitos entre as partes interessadas em resolvê-los mudam significativamente quando uma terceira parte, não associada antes a nenhuma das outras, se interpõe para ajudá-las a solucionar suas contendas. Assim sendo, a Análise da Conversa e a Sociolinguística Interacional são alguns dos campos de pesquisa que podem contribuir, e muito, para um entendimento maior da mediação como objeto de estudo científico. Por se tratar de um contexto de conflito, o encontro de mediação apresenta um quadro característico de tomada de turno, em que estão presentes muitas práticas, tais como: discordância, tentativa de recuperar o foco do encontro e repreensão de ambas as partes. Neste trabalho, vamos analisar alguns exemplos dessas práticas, com vistas a observar como o mediador negocia uma aparência de neutralidade com as demais partes. Antes, porém, vejamos como a questão da neutralidade do mediador é abordada na literatura e como esta pesquisa se desenvolve metodologicamente.

## 2. A neutralidade na mediação

Quando se fala em intervenção de terceiras partes em situações de conflito, a questão da neutralidade parece ser de capital importância para o entendimento das ações realizadas naquele contexto. Curioso, no entanto, é observar que não há um consenso com relação ao conceito de neutralidade. Cobb e Rifkin (1991), por exemplo, argumentam que não há estudos empíricos sobre a prática da neutralidade em sessões de mediação e afirmam que tal conceito é, ao mesmo tempo, transparente e opaco: “transparente, porque opera na base de afirmações bem embasadas sobre poder e conflito, e opaco, porque é extremamente difícil levantar questões sobre a natureza e a prática da neutralidade a partir de um consenso” (p. 37). Fuller, Kimsey e McKinney (1992, p. 187) apontam que, na literatura, as pesquisas “inferem” neutralidade, e não estabelecem uma definição explícita do termo. Assim como parece não haver um conceito bem alinhado de neutralidade, há divergências também com relação ao “ser neutro”. Alguns autores acreditam que mediadores e/ou juízes não devem ser neutros, enquanto outros já entendem que a neutralidade tem uma certa importância no processo de resolução de contendas.

Kolb e Kressel (1994, citado por HEISTERKAMP, 2006a), não vendo a neutralidade de maneira positiva, afirmam que a neutralidade é um dos mitos mais notáveis na mediação, porque os acordos são construídos por todas as partes ali presentes, embora ainda se mantenha a crença popular, segundo os autores, de que os mediadores não decidem os casos. Consoante com essa afirmação, Folger e Jones (1994) destacam que, só de tomarem parte na interação, mediadores inevitavelmente desempenham um papel de influência no conflito, seja intencionalmente ou não.

No Brasil, tratando especificamente das noções de neutralidade e imparcialidade no trabalho dos juízes, Pamplona Filho entende que ser neutro seria como “julgar sem paixão” (2001, p. 6), e considera isso impossível. Além disso, ele também argumenta que “só mesmo a inconsciência da realidade leva à crença da possibilidade da neutralidade.” (op. cit., p. 7).

Um outro autor brasileiro também não concebe a idéia de um magistrado neutro. Para Dinamarco, neutralidade lhe parece sinônimo de indiferença, quando afirma: “é também ultrapassada a concepção de um juiz indiferente ao resultado da causa sem

qualquer preocupação com o alcance da justiça” (2008, p. 3). O autor afirma que a neutralidade é uma herança do Iluminismo, que se relaciona com a idéia do magistrado formalista, “exageradamente preso às leis e afastado dos desejos da comunidade e das características de seu próprio psiquismo.” (op. cit., p. 5).

Pamplona Filho (2001) e Dinamarco (2008), além de Taylor (1997), defendem, também, uma distinção entre os termos imparcialidade e neutralidade. Esta, para os referidos autores, estaria mais diretamente ligada à relação pessoal do mediador com as partes, enquanto a imparcialidade parece dizer respeito mais à relação do mediador com o processo em si.

Sobre a prática dos juízes, Pamplona Filho (2001) vê imparcialidade como uma obrigação inclusive constitucional: “A imparcialidade do juiz é uma exigência fundamental para a realização do devido processo legal e ela é garantida através da segurança do princípio do contraditório<sup>1</sup>.” (op. cit., p. 2). Mais adiante, o autor complementa: “imparcialidade nada mais é do que uma regra técnica de observância de algumas garantias processuais, muitas inclusive, com fonte constitucional (...).” (op. cit., p. 3). Já a neutralidade é assim definida por Pamplona Filho: “a neutralidade pressupõe, do ponto de vista científico, o não envolvimento do cientista com o objeto de sua ciência, o que é, em nosso entender, algo de uma impossibilidade palpante.” (loc. cit.). E justifica: “isto porque é impossível para qualquer ser humano conseguir abstrair totalmente os seus traumas, complexos, paixões e crenças (sejam ideológicas, filosóficas ou espirituais)” (op. cit., p. 4).

Como Pamplona Filho (op. cit.), Dinamarco também diferencia neutralidade de imparcialidade, referindo-se especificamente à prática dos magistrados: “não se deve, pois, confundir a pretensa neutralidade e a imparcialidade dos juízes, pois são figuras diferentes.” (2008, p. 3). Para ele, a imparcialidade é um princípio que “faz com que a ação judicial não seja um instrumento através do qual o julgador, resguardado pelo seu cargo, favoreça uma das partes, em detrimento da outra.” (op. cit., p. 3). Além disso, a imparcialidade é também, para o autor, o que limita a independência do juiz, uma vez que, para que haja uma decisão justa, ele é passível das acusações de impedimento e/ou suspeição<sup>2</sup>, nos casos em que houver a possibilidade de agir parcialmente.

---

<sup>1</sup> Infere-se o princípio do contraditório a partir do que se lê na Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, LV: “aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”.

<sup>2</sup> O impedimento, segundo o autor, “constitui um óbice, assim incontornável à função judicial”. Em outras palavras, o juiz é impedido de atuar em um processo contencioso ou voluntário quando, de acordo com as hipóteses contidas no art. 134 da lei processual civil, ele se constituir como parte da ação; ou tiver alguma participação mais direta na ação, agindo, por exemplo, como perito ou testemunha; ou for parente ou cônjuge ou de uma das partes; ou quando for órgão de direção ou administração de pessoa jurídica, parte na causa.

Já a suspeição, de acordo com o art. 135 do mesmo código, é reputada ao juiz quando este for, por exemplo: amigo íntimo ou inimigo capital de qualquer das partes; credor ou devedor de uma das partes, de seu cônjuge ou de parentes; herdeiro presuntivo, donatário ou empregador de alguma das partes, dentre outros. Além disso, o próprio juiz poderá se autodeclarar suspeito por motivo íntimo.

Ao concluir o seu texto, Dinamarco afirma: “a imparcialidade, bem como a suspeição do juiz, estão reguladas pela lei processual civil, tendo, assim, contornos bem traçados pelo Direito.” (2008, p. 5). A distinção entre imparcialidade e suspeição nos faz pensar que, mesmo tendo algo em comum (o fato de

A imparcialidade é, ainda, encarada sob uma outra ótica, como podemos perceber no texto de Cobb e Rifkin (1991). Para elas, a imparcialidade é uma condição interna ao mediador, razão pela qual a neutralidade pode ser posta em risco tanto por processos conscientes quanto inconscientes. Na visão das autoras, o mediador deve se prevenir dos processos psicológicos que podem levar os mediadores a favorecer as (ou uma das) partes. No entanto, como esses processos são inconscientes, cabe aos mediadores somente monitorar tais processos. A partir desse posicionamento, a imparcialidade é vista, então, como apenas uma forma, entre duas, de se encarar a neutralidade.

A outra forma de se encarar a neutralidade seria através da noção de equidistância, a partir da qual o mediador se envolve, segundo Cobb e Rifkin (1991), com o favorecimento ora de um lado, ora de outro, contanto que o resultado não seja um acordo tendencioso para nenhuma das partes. Nesse caso, a neutralidade seria, segundo as autoras, “um processo ativo pelo qual a tendência é usada para criar simetria” (op. cit., p. 44).

As autoras, portanto, acreditam que exista um paradoxo na retórica da imparcialidade e da equidistância: neutralidade implica distanciamento, ainda que, na prática, isso exija dos mediadores um envolvimento proativo.

Não fazer julgamento e dar igual atenção aos participantes é uma outra visão de neutralidade possível, apontada por Cohen, Dattner e Luxenburg (1999), que, por sua vez, também concordam com Taylor (1997), quando este afirma que as organizações de resolução de disputas definem neutralidade como tratar igualmente as partes e fazer o que é necessário para cada uma. Embora os autores não descrevam em detalhes, Cohen et al. (1999) afirmam que a definição de neutralidade compreende várias partes. Tal conceito, segundo os autores, inclui alguns aspectos: (que também são só apresentados, sem serem explicados detalhadamente) justiça, senso de respeito, aceitação da curiosidade ingênua, fascinação, e até mesmo admiração pelas partes e por seus problemas: “o mediador neutro não está interessado em culpa, causa ou efeito, mas em compreender como os clientes<sup>3</sup> estão ligados por um impasse” (p. 342).

Taylor (1997), por sua vez, destaca que, por causa da grande preocupação por justiça nos acordos criados pelos disputantes nas sessões de mediação, a neutralidade tornou-se um conceito de alto valor e preocupação. Para o autor, o mediador não determina o resultado, mas permite um processo onde as decisões são tomadas pelos

---

estarem reguladas pela lei processual civil), são conceitos diferentes, cada qual com sua característica própria. Podemos observar, por um lado, que a noção de imparcialidade está muito atrelada ao impedimento, uma vez que é muito bem definida por critérios objetivos. Em outras palavras, os requisitos que levam ao impedimento estão voltados para a relação do juiz com o processo. Por outro lado, a noção de neutralidade parece estar mais ligada à suspeição, por serem ambas definidas por seus critérios subjetivos, isto é: os requisitos que levam à acusação do juiz como suspeito estão relacionados às relações pessoais do juiz com as partes (amizade/ inimizade, por exemplo). Sendo assim, parece-nos que a imparcialidade está para o impedimento assim como a neutralidade está para a suspeição.

<sup>3</sup> O termo “cliente” é usado aqui para se referir às partes da mediação, excetuando-se o mediador. Não utilizaremos esse termo por considerarmos que a relação de um profissional com seu cliente pressupõe uma prestação de serviço que se realiza mediante pagamento de um ao outro para a obtenção do serviço prestado, o que não é o caso dos dados que servirão de base para nossas análises.

participantes. Desse modo, ele também entende neutralidade como a atenção minuciosa em fazer tudo exatamente igual na direção de cada parte.

Para o autor, os mediadores são praticantes de um processo híbrido que se desenvolveu a partir da fusão entre lei e terapia. Com isso, o mediador não tem uma relação tão extensa quanto na terapia, mas também não tem uma relação tão formal como nos (outros) cenários jurídicos. Isso exige do mediador uma habilidade específica de fazer com que as partes o vejam como não-tendencioso, imparcial e atento aos interesses, necessidades e habilidades de cada um.

Taylor (1997) também afirma que a neutralidade é sensível ao contexto, e essa afirmação seria também um indício de que a neutralidade poderia ser vista e estudada em uma perspectiva microinteracional. No entanto, o autor somente aponta essa possibilidade, uma vez que ele não apresenta dados, não os descreve, nem os analisa.

Outro texto que aventa a possibilidade de a neutralidade poder ser estudada do ponto de vista do discurso é o de Cobb e Rifkin, que afirmam: “a neutralidade se torna uma prática em discurso” (1991, p. 62). Elas também, entretanto, não apresentam análise de dados de encontros de mediação, baseando sua pesquisa apenas em entrevistas a mediadores, nas quais lhes era pedido, por exemplo, que recontassem alguma situação em que a neutralidade tivesse sido um problema ou uma preocupação específica para eles.

Já Heisterkamp (2006a, 2006b), Clayman (1992, 2002) e Jacobs (2002) acreditam que a neutralidade, enquanto fenômeno interacional, pode revelar ações sociais ligadas a alguns fatores próprios da estrutura ou organização conversacional dos eventos de mediação. Seus trabalhos ilustram fatores interacionais de neutralidade enquanto uma realização em um nível micro. Essa realização, segundo os autores, consiste em demonstrações conversacionais realizadas pelos próprios falantes. Para eles, a neutralidade não está na afiliação (ou não) do mediador com as partes, mas em ações práticas realizadas na fala-em-interação que o mediador desempenha em direção a essas partes. Com base no trabalho desses autores, nortearíamos a nossa seção de análise de dados, que virá logo após uma pequena descrição do percurso metodológico que desenvolvemos nessa pesquisa.

### 3. Metodologia

De acordo com Divan e Oliveira (no prelo), no paradigma da ciência pós-moderna, todo o conhecimento científico visa a constituir-se em senso comum. A ciência moderna “*faz do cientista um ignorante especializado e faz do cidadão comum um ignorante generalizado*” (SANTOS, 2003, p. 55). Entretanto, a ciência pós-moderna tenta travar um diálogo com outras formas de conhecimento, estabelecendo uma conexão entre elas. E o conhecimento mais importante para a ciência pós-moderna é o conhecimento do senso comum, pois possui certas características que nos fazem estabelecer uma melhor relação com o mundo.

De acordo com Filstead (1979), no final dos anos 60 apareceram os primeiros exemplos de uso de método qualitativo na pesquisa interpretativista. Entretanto, segundo Denzin e Lincoln (2000), a pesquisa qualitativa teve início, na sociologia, entre 1920 e 1930, quando a escola de Chicago estabeleceu a importância da pesquisa qualitativa para o estudo dos grupos humanos. Na antropologia, os pesquisadores usavam a pesquisa

qualitativa para estudar os costumes e os hábitos de uma cultura estrangeira. Filstead (op.cit.) afirma que os métodos quantitativos e qualitativos não são apenas técnicas de coleta de dados, mas são conceptualizados como paradigmas. São diferentes olhares para o fazer científico. Segundo Filstead (1979), a distinção entre os paradigmas quantitativo e qualitativo se baseia na diferença entre duas escolas filosóficas: realismo e idealismo. O paradigma quantitativo emprega os pensamentos mecanicistas da ciência natural positivista, e o paradigma qualitativo entende a realidade social através de uma posição idealista que pressupõe uma visão evolutiva e negociada da ordem social.

No método qualitativo de pesquisa, os conceitos e as teorias emergem dos dados e são exemplificados neles. Erickson (1977, citado por FILSTEAD, 1979) afirma que a pesquisa qualitativa descreve as principais ocorrências em termos descritivos que sejam funcionalmente relevantes e relaciona essas ocorrências com o contexto social mais amplo a fim de que sirvam como exemplos concretos dos princípios abstratos da organização social.

Segundo Filstead (1979), o paradigma quantitativo não é capaz de fornecer o contexto dentro do qual se compreende o significado das interações e dos processos pesquisados. O autor salienta que o modelo quantitativo emprega um modelo lógico-dedutivo de raciocínio da teoria para as proposições, as definições operacionais, para teste de hipóteses e para a análise dos dados. Já o modelo qualitativo faz uma interação dinâmica entre os dados e a teoria, operando as modificações da teoria e dos conceitos com base na coleta de dados. A pesquisa qualitativa tem como meta descobrir a teoria e não somente verificá-la.

Nosso trabalho se desenvolve com base nos pressupostos da metodologia qualitativa/ interpretativista de pesquisa. Segundo Denzin e Lincoln (2000), a pesquisa qualitativa é um campo de pesquisa propriamente dito. A finalidade da pesquisa qualitativa é documentar, em detalhes, os eventos diários e identificar o que esses eventos significam para os participantes e para as pessoas que presenciam os eventos (ERICKSON, 1998). Assim, a pesquisa qualitativa dá ênfase à qualidade, ou seja, àquilo que se destaca na vida social.

Erickson (1998) afirma que o observador usa principalmente dois meios de coleta de dados: olhar e perguntar. Observar as ações dos indivíduos é importante para se entender o que estas ações significam para eles. A observação e as perguntas são feitas de diversas formas: notas de campo escritas por um observador, entrevistas, gravações em áudio e em vídeo e coleta de documentos que forneçam mais detalhes do evento.

Nossos dados foram gravados na Vara de Família de um Fórum, em uma cidade do interior do estado do Rio de Janeiro. Foram gravados vários encontros entre a assistente social, Sônia<sup>4</sup>, o requerente de um processo, Amir, e a requerida, Flávia. Inicialmente, as partes se encontraram em separado com Sônia, em dois encontros cada um. A esses encontros chamamos *entrevistas de pré-mediação*. Em seguida, as três partes se encontraram ao todo em quatro *sessões de mediação*, dentre os quais a transcrição do

---

<sup>4</sup> Uma vez que o referido processo corre em segredo de justiça, os nomes dos participantes serão preservados e substituídos por nomes fictícios.

segundo encontro foi utilizada nas análises do presente artigo<sup>5</sup>. O processo em questão era o de *Regulamentação de Visitas*, em que se contemplava a possibilidade de o pai, o requerente, encontrar-se com os filhos, Vítor e Íris, não apenas a cada quinze dias, durante os finais de semana, conforme estabelecido anteriormente, mas também durante a semana. Flávia, a requerida, é quem detém a guarda dos filhos.

Por fim, cumpre destacar que, segundo Divan e Oliveira (no prelo) enquanto na visão positivista, presume-se a neutralidade do pesquisador (sujeito) e a neutralidade do objeto, na perspectiva interpretativista, a realidade é construída pelo indivíduo. Os fatos sociais não se separam do pesquisador, mas há um *continuum*, pois o pesquisador é parte ativa do processo de construção de conhecimento ou do processo de interpretação dos fatos sociais. Em outras palavras, sujeito e objeto fazem parte de um processo de intersubjetividade. Ainda de acordo com a perspectiva dos autores, ressaltamos que uma análise de dados feita empiricamente e voltada para detalhes únicos da interação humana torna-se, portanto, uma forma contundente de se fazer pesquisa qualitativa, com a validade e a confiabilidade necessárias à atribuição de seriedade e cientificidade a essa abordagem.

#### 4. Análise de dados

Nesta seção, analisaremos alguns exemplos, extraídos do segundo encontro de mediação, acima mencionado, e procuraremos observar as seguintes práticas da mediadora: discordância, tentativa de recuperar o foco do encontro de mediação e repreensão de ambas as partes.

No primeiro excerto que vamos analisar, poderemos observar o momento em que o casal discute a respeito do dinheiro que o ex-marido paga de pensão para os filhos, e a mediadora intervém, discordando de uma das partes, oferecendo esclarecimentos legais, com relação aos destinatários do dinheiro da pensão alimentícia.

[2º med., 15'48"-16'22"]<sup>6</sup>

01	Amir	[acho, o medo de ficar com]
02		esse dinheiro bloqueado é enorme [ >porque ela não]=
03	Flávia	[ a::::::::::h, ]=
04	Amir	=[ vai poder gastar.< ]
05	Flávia	=[e (eu vou fica-) to morren]do de medo de ficar com o
06		dinheiro bloqueado por mim- [sabe o que eu queria? ]=
07	Amir	[ (mas a justiça não-) ]
08	Flávia	=que ele voltasse a trabalhar, e fosse mandado embora,
09		eu não ia fazer questão de pensão não, pra você <u>ralar</u>
10		e me deixar em paz e deixar seus filhos, aí eu queria
11		ver, eu não faço questão dessa pensão não filhinho, só

<sup>5</sup> A escolha do segundo encontro foi feita de forma aleatória, sem nenhum motivo mais forte que pudesse se apresentar justificativa para a escolha desse encontro, especificamente.

<sup>6</sup> As indicações entre colchetes apontam o registro do segmento transcrito em nosso banco de dados. Trata-se, portanto, da transcrição da segunda sessão de mediação, do intervalo que vai dos quinze minutos e quarenta e oito segundos de gravação do referido evento aos dezesseis minutos e vinte e dois segundos. A numeração das linhas é feita para facilitar a identificação do leitor durante a análise e as setas indicam o evento focal a ser analisado.



se compromete com a afirmação de Amir a respeito do suposto “medo” de sua ex-mulher ter o dinheiro da pensão bloqueado (linhas 1-4).

No exemplo a seguir, observamos como a mediadora tenta resgatar o foco da mediação. Neste momento, Flávia acusa Amir de estar forjando uma doença para manter-se afastado das atividades de trabalho, e também para enganar/ causar comoção nas pessoas do Fórum.

[2º med., 02'06"-02'37"]

- 01 Flávia = nã:::, eu acho que você gost- [você quer] é provar=  
02 Amir [ela pede.]  
03 Flávia = para os outros que você tá doente, você deve tá  
04 enganando todo mundo aqui.=  
05 Amir = eu nã:o preciso prova:r, <nem a nem bê [ nã:o > ]=  
→ 06 Sônia [mas qual] que  
07 é a questão então [da se]nhora dona flávia? =  
08 Amir [ é::.]  
09 Flávia = a verdade,=  
→ 10 Sônia = em relação- =  
11 Flávia = a verdade. =  
12 Amir = o que tá te preocupando?, [eu só não tô entendendo.]  
→ 13 Sônia [ em relação o- ]  
→ 14 qual que é a conexão entre a doença do seu amir e- =  
15 Flávia =[ e a visita.]=  
16 Amir =[ (das crianças)?]=  
17 Flávia porque minha preocupação é com as crianças,  
18 (0.2)  
19 Flávia entendeu? ele, ele não- deixou de procurar a- a íris um  
20 tempão. =  
21 Amir = não, eu não deixei de procurar [(a íris não,]=  
22 Flávia [ < < a ]=  
23 Amir =[eu busco o vitor.])  
24 Flávia =[ última: >> ] a última:::: coisa aqui, a hora  
25 que ele saiu daqui eu acreditando mesmo que ele tá  
26 doente.(.)

No trecho acima, podemos observar que Flávia faz uma grave acusação a Amir (“[você quer] é provar para os outros que você tá doente, você deve tá enganando todo mundo aqui.”, linhas 01 e 03-04), cuja resposta (“eu nã:o preciso prova:r, <nem a nem bê [ nã:o > ]”, linha 05) poderia caracterizar o início de uma discussão sem propósitos. A intervenção de Sônia, no entanto, sobrepondo-se ao turno de Amir (“[mas qual] que é a questão então [da se]nhora dona flávia?”, linhas 06-07), surge como forma de recuperar o foco da mediação, que é, nesse caso, discutir as condições para que Amir possa passar mais tempo com os filhos. Isso fica claro quando a mediadora reformula a sua pergunta mais adiante (“qual que é a conexão entre a doença do seu amir e-”, linha 14). Sem nem terminar a pergunta, e obtendo, inclusive, a sugestão, por parte de Flávia, de um item lexical como provável finalização do seu turno (“e a visita.”, linha 15), Sônia procura manter o foco do encontro na regulamentação das visitas.

Ao responder que sua preocupação era com as crianças (“porque minha preocupação é com as crianças,” linha 17), Flávia apresenta uma visão que converge com as bases da mediação familiar, e a não inserção de turnos por parte de Sônia é um sinal de que sua resposta teria satisfeito o seu pedido de esclarecimentos feito anteriormente (linhas 06-07). Desse modo, a mediadora conseguiu recuperar o foco da discussão, impedindo que o debate perdesse o sentido.

No próximo excerto, vemos que a discussão atinge um ponto delicado, em que Flávia começa a agredir verbalmente o seu ex-marido, logo após este ter insinuado que ela estaria envolvida com um “marginal”, pondo as crianças em risco.

[2º med., 05’49”-06’23”]

- 01 Flávia [o (amirzinho)] a justiça de deus é  
02 muito grande. =  
03 Amir = i::sso. =  
04 Flávia e se tiver doente? pena, coitado, morro de pena de  
05 você, agora se você não tiver [que a verdade venha.]=  
06 Amir [não, não tem que ter ]  
07 pena não.  
08 Flávia = que a verdade [venha e você volte a <<trabalhar>> ]=  
09 Amir [ tem tratamento e eu vou fazer. ]  
10 Flávia =[< e seja útil.>]  
→ 11 Sônia [mas dona flávia ]( ) nós não[estamos tratando disso,]  
12 Flávia [ tá? e me deixe em paz.]  
13 Amir é.=  
→ 14 Sônia = nós estamos [tratando-]  
15 Amir [eu não tô] entendendo, nós estamos  
16 que[rendo falar das crianças.]  
→ 17 Sônia [não, não, aí não, nós realmente estamos tratando  
18 de outras (coisas).  
19 Amir [de outras coisas.]  
20 Flávia [é mas eu tava com] vontade de falar isso e eu achei  
21 que tinha que falar.  
22 (0.2)  
23 Flávia tá?  
24 (1.0)  
25 Amir agora acabou?  
→ 26 Sônia tá. aqui é um espaço realmente pra [falar] =  
27 Flávia [ é::.] =  
→ 28 Sônia = [o que tá com von]tade, =  
29 Flávia = [ entendeu? ]  
30 Amir [então agora acabou, né? ]=  
→ 31 Sônia [mas] a [gente tem que respeitar.]  
32 Flávia [é::.]  
33 Sônia =agora acabou, [entã(h)o?]  
34 Amir [ acabou? ]  
35 Flávia [(quando) ]eu achar que acabou, acabou.=  
36 Sônia = fa(h)la(h)ndo então [o que eu queria falar né?]hahah=  
37 Amir [pronto você já falou né? ]  
38 Flávia = >então você não fala mais que o cláudio é marginal,  
39 que ele não é.<  
40 (0.2)  
41 Flávia tá? =

Podemos notar que no momento em que Flávia insinua que a doença de Amir seja mentira e que ele é um inútil (“e se tiver doente? pena, coitado, morro de pena de você, agora se você não tiver [que a verdade venha.] que a verdade [venha e você volte a <<trabalhar>> < e seja útil.>]”, linhas 04, 05, 08 e 10), Sônia intervém e a repreende por agir de tal forma (“[mas dona flávia ]( ) nós não[estamos tratando disso,]”, linha 11), tenta recuperar o foco da discussão, iniciando um turno para rememorar o que está sendo tratado no encontro (“nós estamos [tratando-]”), mas se auto-interrompe para continuar repreendendo Flávia (“[não, não, aí não, nós re]almente estamos tratando de outras (coisas).”, linhas 17-18), uma vez que a ex-mulher de Amir teria insistido em continuar seu tom agressivo (“[ tá? e me deixe em paz.]”, linha 12).

Mais adiante, Flávia apresenta uma justificativa para o fato de ter proferido seus turnos anteriores (“[é mas eu tava com] vontade de falar isso e eu achei que tinha que falar.”, linhas 20-21). Seguida por um silêncio de dois décimos de segundo (linha 22), um marcador conversacional (“tá?”, linha 23) e outra pausa de um décimo de segundo (linha 24), a justificativa de Flávia demorou a obter uma resposta dos seus interlocutores. Isso nos permite considerar que o conteúdo desse turno tenha sido recebido com surpresa por eles. Outra evidência para considerar tal fato é a forma irônica como Amir se referiu a ela logo em seguida (“agora acabou?”, linha 25). A resposta de Sônia destaca a relevância do espaço da mediação (“tá. aqui é um espaço realmente pra [falar] [o que tá com von]tade,”, linhas 26 e 28), mas em seguida ressalta a importância de se observar a relação de respeito neste mesmo espaço (“[mas] a [gente tem que respeitar.]”, linha 31).

Curioso é como essa seqüência se encerra. Insistindo em ironizar a justificativa de Flávia, Amir reformula seu turno irônico (“[então agora acabou, né? ]”, linha 30), e Sônia também adota o mesmo enquadre de ironia (“agora acabou, [entã(h)o?]”, linha 33, e “fa(h)la(h)ndo então [o que eu queria falar né?]hahah”, linha 36). Flávia, por sua vez, conclui a seqüência, fazendo um pedido a Amir (“>então você não fala mais que o cláudio é marginal, que ele não é<.”, linhas 38-39), marcando que concorda em não ofendê-lo mais, porém impondo uma condição.

Na continuação do trecho acima, vemos que Amir volta a insinuar que Cláudio, o namorado de Flávia, é um “marginal”:

[2º med., 06’21”-06’39”]

- 01 Flávia = >então você não fala mais que o cláudio é marginal,  
02 que ele não é.<  
03 (0.2)  
04 Flávia tá? =  
05 Amir = é, [ eu que tô preso? ]  
06 Flávia [quem simula uma doença e- pra [nã:o trabalhar ]=  
07 Amir [ eu que tô ]=  
08 Flávia =[e apo]sent:ar =  
09 Amir =[preso?]  
➔ 10 Sônia mas- o senhor olha- seu amir, aqui dentro não dá  
11 pra falar porque é- esta é uma coisa que ofende



COBB, S.; RIFKIN, J. Practice and Paradox: Deconstructing Neutrality in Mediation. **Law and Social Inquiry**, v. 16, n. 1, 1991, p. 35-62.

COHEN, O.; DATTNER, N.; LUXENBURG, A. The Limits of Mediator's Neutrality. **Mediation Quarterly**, v. 16, n. 4, 1999, p. 341-348.

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

DINAMARCO, C. R. **Neutralidade e imparcialidade do juiz?** Disponível em: <<http://aldeiajuridica.incubadora.fapesp.br/portal/curiosidades/neutralidadeeimparcialidadedojuiz.html>>. Acesso em 15 abr. 2008, às 19:23h.

DIVAN, L.M.F; OLIVEIRA, R.P. A Pesquisa Qualitativa e o Paradigma da Ciência Pós-Moderna: Uma Reflexão epistemológica e metodológica sobre o fazer científico. (no prelo).

ERICKSON, F. Qualitative Research Methods of Science Education. In: FRASER, B.; TOBIN, K. G. *International Handbook of Science Education*, 1998, p. 1155-1173.

FILSTEAD, W. Qualitative Methods: A Needed Perspective in Evaluation Research. In: REICHARD, C.; COOK, T. *Quantitative and Qualitative Methods in Evaluation Research*. London: Sage, 1979, p. 33-48.

FOLGER, J. P.; JONES, T.S. Epilogue. In: \_\_\_\_\_. **New Directions in Mediation**. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994, p. 222-227.

FULLER, R. M.; KIMSEY, W. D.; McKINNEY, B. C. Mediator Neutrality and Storyteller Order. **Mediation Quarterly**, v. 10, n. 2, 1992, p. 187-192.

GARCIA, A. Dispute resolution without disputing: how the interactional organization of mediation hearings minimizes argument. **American Sociological Review**, v. 56, 1991, p. 818-835.

HEISTERKAMP, B.L. Conversational Displays of Mediator Neutrality in a Court-Based Program. **Journal of Pragmatics**, v. 38, 2006a, p. 2051-2064.

\_\_\_\_\_. Taking the Footing of a Neutral Mediator. **Conflict Resolution Quarterly**, v. 23, n. 3, 2006b, p. 301-315.

JACOBS, S. Maintaining Neutrality in Dispute Mediation: Managing Disagreement while Managing not to Disagree. **Journal of Pragmatics**, v. 34, 2002, p. 1403-1426.



PAMPLONA FILHO, Rodolfo. O mito da neutralidade do juiz como elemento de seu papel social . **Jus Navigandi**, Teresina, ano 5, n. 51, out. 2001. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2052>>. Acesso em: 25 jun. 2008, às 17:14h.

SANTOS, B. S. *Um discurso sobre as ciências*. Porto: Edições Afrontamento, 2003 (1987).

TAYLOR, A. Concepts of Neutrality in Family Mediation: Contexts, Ethics, Influence, and Transformative Process. **Mediation Quarterly**, v. 14, n. 3, 1997, p. 215-235.