



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**  
**FACULDADE DE LETRAS**

**O USO DA CONTRARRECLAMAÇÃO NO CONTEXTO  
INSTITUCIONAL DA MEDIAÇÃO JUDICIAL  
FAMILIAR**

Vanderlei Andrade de Paula

Rio de Janeiro  
2019

VANDERLEI ANDRADE DE PAULA

O USO DA CONTRARRECLAMAÇÃO NO CONTEXTO  
INSTITUCIONAL DA MEDIAÇÃO JUDICIAL  
FAMILIAR

Monografia submetida à Faculdade de Letras da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para obtenção do título de Licenciado em Letras na habilitação Português/ Espanhol.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Cortes Gago

RIO DE JANEIRO

2019

## CIP – CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

Andrade de Paula, Vanderlei  
A324u O uso da contrarreclamação  
no contexto institucional da mediação judicial  
familiar / Vanderlei Andrade de Paula. --  
Rio de Janeiro, 2019.  
39 f.

Orientador: Paulo Cortes Gago.  
Trabalho de conclusão de curso  
(graduação) - Universidade Federal do Rio de  
Janeiro, Faculdade de Letras, Licenciado em  
Letras: Português - Espanhol, 2019.

1. Análise da Conversa. 2. Mediação. 3.  
Reclamação. I. Cortes Gago, Paulo, orient. II. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os dados fornecidos pelo(a) autor(a), sob a responsabilidade de Miguel Romeu Amorim Neto - CRB-7/6283.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, quero agradecer a Deus, pois penso que nos momentos de angústia, de aflição, de instabilidade emocional, por mim vividos durante meu período de graduação, crer numa força superior foi um consolo fundamental.

Agradeço infinitamente aos meus pais e irmã. À minha mãe, Vanda, porque estava ali por mim e para mim o tempo inteiro, sentia comigo cada momento, bom ou ruim, mas que me consolou principalmente nos ruins, me mimando bastante, tentando facilitar ao máximo minha vida, e que se sentia angustiada diante de cada “crise” minha. Ao meu pai, José, porque, mesmo sem entender nada do que eu fazia ou pesquisava, eu sei que se eu precisasse de alguma coisa eu poderia contar com ele, por sempre perguntar se eu estava precisando de alguma coisa, mesmo que eu soubesse que ele nem sempre poderia me ajudar, caso eu precisasse, devido a limitações. À minha irmã, Joyce, com quem eu sempre soube que eu podia contar, aliás, com quem eu contei muito, principalmente nos dias em que ficava sem internet em casa e me dirigia até a dela.

Agradeço aos meus familiares, que sempre vibravam e que, a cada dia, não hesitavam em mostrar quão orgulhosos se sentiam de mim.

Agradeço a alguns dos meus amigos – sem mencionar nomes para não correr o risco de cometer injustiças –, que sempre tinham um abraço, uma palavra de conforto, um convite para algum lugar, mesmo que eu recusasse quase sempre.

Agradeço profundamente à UFRJ, pois através dela tive oportunidades que eu mesmo jamais teria imaginado alguns anos atrás. Desse modo, preciso também agradecer a cada um dos professores, que, seja nas linguagens ou nas literaturas, foram fundamentais no meu desenvolvimento acadêmico e principalmente no meu desenvolvimento humano, com especial destaque para os professores Ary Pimentel, Victor Lemus, Juliana Néspoli, Luciano Prado, Carlos Alexandre Gonçalves, Rejane Amorim, Flávia Ferreira, Mercedes Sebold, Miguel Mateo, Valéria Nunes, Leonardo Marcotulio e Gean Damulakis.

Agradeço ao meu grupo de pesquisa e ao meu orientador, Paulo Cortes Gago, por ter decidido compartilhar comigo sua imensa sabedoria, por ter tido muita paciência comigo, por ter me iniciado no caminho da investigação científica.

Por fim, eu acho que preciso agradecer a mim mesmo, por não ter desistido (apesar de todos os pensamentos de desistência que me ocorriam), por ter sido o segundo graduado em ensino superior de toda a minha família, e o primeiro a ser graduado pela UFRJ.

## RESUMO

A resolução de conflitos esteve, por muito tempo, submetida ao sistema tradicional de justiça. Todavia, perante uma crescente demanda por auxílio legal que pudesse alcançar a autocomposição, e diante da pluralidade de dinâmicas das controvérsias que surgiam, o sistema tradicional, além de burocrático, oneroso e demorado, não contemplava um método de resolução autocompositivo, pois suas decisões partiam de cima para baixo, hierarquicamente, vindo a tornar-se, assim, ineficiente e obsoleto diante de tais demandas, sobretudo após o surgimento das Resoluções Apropriadas de Disputas (RADs). A mediação, que compõe uma das RADs, passa a ter status legislativo após a implantação da Lei de Mediação (Lei 13.140, de 26 de junho de 2015) e do Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105, de 16 de março de 2015). As interações nas sessões de mediação são marcadas por uma variedade de ações, dentre as quais se destaca a reclamação, a partir da qual os participantes demonstram “sentimento de descontentamento sobre um estado de coisas sobre o qual se pode atribuir responsabilidade a alguém” (HEINEMANN & TRAVERSO, 2009, p. 2381). Neste trabalho, investigamos um fenômeno específico associado à reclamação: quando ela é respondida com outra reclamação, o que denominamos de *Contrarreclamação*. Com isso, temos como objetivo identificá-las e descrever sua anatomia de produção e sua função na interação. Para isso, consideramos o aporte teórico-metodológico da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974) e também nos utilizamos de método de investigação de natureza qualitativa. Nossos dados são compostos de gravações em áudio, obtidas em sessões de mediação judicial familiar, que tomam o caso completo de Amair e Flávia, ex-cônjuges que divergem acerca de questões relacionadas aos filhos que conceberam durante o matrimônio. Dentre os resultados conclusivos deste trabalho, podemos mencionar que a contrarreclamação: i) pode ocorrer dentro de longos turnos narrativos; ii) representa uma das anatomias do conflito; iii) pode ser utilizada como instrumento de barganha; iv) pode ser utilizada como ferramenta de contra-ataque; v) pode tomar outros elementos reclamáveis como referentes; vi) pode ser produzida por qualquer uma das partes em litígio.

**Palavras-chave:** Mediação Judicial. Análise da Conversa. Reclamação.

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

SM – Sessão de Mediação

EPM – Entrevistas de Pré-Mediação

AFH – Amair, Flávia e Helena

CR – Contrarreclamação

MJF – Mediação Judicial Familiar

AC – Análise da Conversa

RAD – Resolução Apropriada de Disputa

ICI – Interações em Contexto Institucional

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 OBJETIVOS E QUESTÕES DE PESQUISA	9
3 REVISÃO DA LITERATURA	10
3.1 A fala no coração da vida social	10
3.2 Pressupostos Teóricos	11
3.2.1 <i>Mediação de conflitos</i>	12
3.2.2 <i>Conflito e fala de conflito</i>	13
3.2.3 <i>Análise da Conversa Etnometodológica</i>	14
3.2.4 <i>Reclamação</i>	18
3.2.5 <i>Par adjacente e reclamação</i>	21
3.2.6 <i>Contrarreclamação</i>	22
4 DADOS E METODOLOGIA DE PESQUISA	25
5 ANÁLISE DE DADOS	26
6. CONCLUSÕES	34
REFERÊNCIAS	36
ANEXOS	39

## 1 INTRODUÇÃO

A fala é uma característica inerentemente humana, sendo o ser humano o único ser vivo a possuir tal habilidade. Além disso, é a partir da fala que construímos nossas relações no mundo social. Numa conversa, podemos expressar uma infinidade de ações, tais como convidar, perdoar, reclamar ou ordenar. Assim, a conversa está no coração da vida social humana (SIDNELL, 2010).

Tal como a fala é uma característica da raça humana, o uso de descrições pode ser considerado como um atributo comum à conversa. A todo o momento temos a necessidade de descrever fatos, pessoas, coisas, situações, de modo que as descrições também sejam consideradas uma característica universal da vida social (HESTER & FRANCIS, 2004). Haja vista que as descrições compõem uma característica geral da fala, elas também estão presentes nas reclamações, em que os participantes descrevem estados de coisas (que não deram certo, que geraram problema, que causaram desconforto, etc.). E a maneira como tais descrições são produzidas na fala-em-interação tende a servir a determinados objetivos do próprio falante. Inclusive, o modo como elas são feitas é um dos determinantes do percurso que a conversa tomará, de modo que uma fala-em-interação possa assumir características de fala de conflito, fenômeno em que, quando instaurado o conflito, os participantes opõem enunciados e pontos de vista distintos em turnos sucessivos, utilizando-se de uma variedade de recursos linguísticos (*e.g.* ironia, sarcasmo) ou, ainda, extralinguísticos (*e.g.* gestos corporais, entonação) (VUCHINICH, 1990).

A fala de conflito mostra-se ainda como um ambiente propício ao surgimento de reclamações, embora estas não ocorram somente nesses ambientes interacionais conflituosos. A reclamação é uma das ações mais corriqueiras nas relações humanas, em que os indivíduos expressam “sentimentos de descontentamento sobre um estado de coisas, para o qual se pode atribuir responsabilidade a alguém” (HEINEMANN & TRAVERSO, 2009, p. 2381). Tanto a fala de conflito como a reclamação são inerentemente interacionais, e, em alguns casos, isso pode dificultar a resolução de um problema que envolve os participantes da conversa, de modo que se faz necessária a presença de uma terceira parte, imparcial, função atribuída legalmente ao mediador de conflitos, que conduz o litígio utilizando-se da mediação.

Este trabalho de conclusão de curso é fruto de um projeto maior do grupo de pesquisa Interações em Contexto Institucional (ICI-UFRJ), que objetiva analisar as

reclamações em interações institucionais. A partir dessa proposta, já conseguimos identificar, em trabalhos anteriores, alguns formatos do fenômeno da reclamação, a saber: a) reclamação introduzida por pergunta; b) reclamação em cascata; c) reclamação complexa.

O estudo da contrarreclamação, fenômeno que este trabalho se destina a investigar, veio a partir de observações dos turnos de segunda parte do par, isto é, as respostas produzidas pelos participantes em relação a uma reclamação feita no turno de primeira parte do par interacional. Observamos que, dentre as diferentes configurações que se apresentavam nas segundas partes de par, uma bastante frequente nos dados era o da reclamação como resposta a outra reclamação anteriormente proferida.

O interesse por esse estudo veio, sobretudo, ao perceber que, embora o termo contrarreclamação já tivesse sido cunhado antes em inglês (*countercomplaint*, DERSLEY & WOOTON, 2009, p.383), a literatura a respeito do tema ainda não apresentava base tão sólida, e as definições já existentes não abordam alguns aspectos da contrarreclamação percebidos neste trabalho.

A análise que nos propomos a fazer dos dados se fundamenta no aporte teórico-metodológico da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974), a partir do qual se adota seu modelo convencional para fazer a transcrição das interações.

Os nossos dados são compostos de transcrições de gravações em áudio de sessões de mediação judicial familiar, que toma o caso de ex-cônjuges aos quais lhes foi oferecida a mediação judicial para a resolução de seus conflitos após o fim de seu matrimônio. Considerando que, num contexto de mediação judicial, as partes envolvidas estão ali para expressar insatisfações, a ação de reclamar torna-se ainda mais relevante. É em função disso que tentamos estabelecer a relação entre as reclamações produzidas na primeira parte do par e as que são proferidas em resposta.

## **2 OBJETIVOS E QUESTÕES DE PESQUISA**

A partir deste trabalho tenho por objetivo analisar e descrever como os participantes (partes em litígio) se utilizam de contrarreclamações como ferramenta de resposta a uma reclamação. Para isso, tomarei, como ponto de partida, as seguintes perguntas:

- i) O que é Contrarreclamação?
- ii) Como ela é realizada?
- iii) Qual é sua função na fala de conflito?
- iv) Como as partes lidam com ela?
- v) Sobre que itens reclamáveis ou tópicos se contrarreclama?
- vi) O que os participantes almejam com a contrarreclamação?

### **3 REVISÃO DA LITERATURA**

Neste capítulo, pretendemos fazer a revisão da literatura, em que abordaremos questões relacionadas à fala, tendo em vista que consideramos que falar é uma atividade a partir da qual o ser humano estabelece a vida social (embora consideremos que há múltiplas linguagens responsáveis pela constituição do ser humano e da vida social, não somente a fala). Além disso, apresentaremos nossos pressupostos teóricos, que serão divididos em subseções.

#### **3.1 A fala no coração da vida social**

O ser humano sempre teve a necessidade de comunicar-se, pois é através da comunicação que se pode socializar, interagir. Já 40.000 anos antes de Cristo, os *homo sapiens* do período paleolítico tentavam expor suas ideias e suas referências de mundo, mas por terem ainda uma linguagem pouco desenvolvida, utilizavam-se de suas pinturas rupestres, feitas nas paredes, para transmitir seus pensamentos e, assim, atingir determinado interlocutor (MIYAGAWA, LESURE, NÓBREGA, 2018). Enfim, era por meio dos desenhos que eles estabeleciam sua sociedade. Com a evolução da espécie, adquirimos e desenvolvemos outras habilidades para nos comunicarmos, sendo a fala, hoje, a mais importante forma de comunicação na constituição da vida social.

A fala é, por excelência, uma das formas pela qual nos movemos socialmente, isto é, podemos realizar ações por meio dela. Além disso, destacamos que, racionalmente, ninguém fala sozinho. Tal como propõe Antunes (2014), “nada é, pois, mais coletivo que a atividade da linguagem”. Desse modo, as ações que produzimos durante a fala tomam um interlocutor como alvo. O que falamos não é aleatório, mas considera determinado contexto

de fala e objetiva produzir uma resposta no outro, como muito bem ainda esclarece Antunes:

Uma ação de linguagem é, em qualquer condição, um fazer, um agir de um com outro, de um para outro, no sentido de que a finalidade última do que é dito é gerar uma resposta no outro. Tanto assim que essa resposta já é costumeiramente esperada. Se ela não vem, em geral, protestamos: “Vai ficar aí calado?”; “Que tal?”; “Não diz nada?”; “O que acha?” etc., etc. (ANTUNES, 2014, p.7)

A visão de Antunes (2014) da ação de linguagem é o que atesta a necessidade de se estudar as ações produzidas na interação. A título de complementação, dentro da literatura de Análise da Conversa, tem-se a coletânea *Structures of Social Action*, organizada por Atkinson e Heritage (1984, p.13, apud GARCEZ, 2008, p.18), em que os autores asseguram que “o estudo detalhado de ações sociais e interações concretas e específicas revelou a imensa variedade dos fenômenos da ação”. Heritage & Clayman (2010: 7), quando discutem a importância da fala-em-interação no estudo da vida social, afirmam que ela é o “meio primário através do qual culturas são transmitidas, relacionamentos são sustentados, identidades são afirmadas e estruturas sociais de todos os tipos são reproduzidas”. Desse modo, evidencia-se uma demanda por um instrumento teórico-analítico que se volte a observar o que é feito enquanto falamos, tal qual é o aporte da Análise da Conversa, cuja revisão da literatura tomará lugar nos pressupostos teórico-metodológicos que compõem este trabalho.

### **3.2 Pressupostos Teóricos**

A seguir, apresentamos nossos pressupostos teóricos, que se dividirão em seis subseções. Começaremos tratando de discutir aspectos teóricos da mediação de conflito, posto que seja o ambiente a partir do qual extraímos nossos dados a serem analisados, assim, faz-se necessário entender sua estrutura enquanto ambiente de interação institucional. Seguimos com conflito e fala de conflito, tratando de abordar suas definições e estabelecendo relações com os demais tópicos. Em seguida, trataremos da Análise da Conversa Etnometodológica, que compreende não só nosso aporte teórico, mas também nosso aporte metodológico-analítico. Depois, faremos uma revisão da literatura de reclamação, em que diferentes perspectivas e formatos serão expostos. Também estabeleceremos a relação entre par adjacente e reclamação. Por fim, discutiremos a literatura de contrarreclamação.

### 3.2.1 *Mediação de conflitos*

Por muito tempo, as partes litigantes buscaram auxílio no sistema tradicional de justiça para resolver suas divergências. Devido ao crescimento populacional, cresceram também os números de conflitos, e, conseqüentemente, houve um aumento na demanda pela justiça comum. Desse modo, considerando-se a pluralidade de dinâmicas das controvérsias que iam surgindo, o sistema tradicional, que oferecia apenas um método de resolução não autocompositivo, em que as decisões eram tomadas hierarquicamente, veio a tornar-se ineficaz, principalmente se consideramos que sua atuação demandava tempo e culminava em ônus ao próprio sistema em si. Aliás, tal ineficácia tornou-se ainda mais evidente frente ao surgimento de novos métodos de resolução de conflito, conhecidos como Resoluções Apropriadas de Disputas (RADs).

Até o ano de 2015, a mediação era compreendida como um método alternativo de resolução de conflitos. Entretanto, com o avanço do Direito, sobretudo a partir de uma proposta que incentiva o acordo entre as partes litigantes sem que haja a necessidade de levar o litígio ao judiciário, tem-se a publicação da Lei de Mediação (Lei 13.140, de 26 de junho de 2015) e do Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105, de 16 de março de 2015), que atribuem à mediação o status legislativo. Desse modo, antes tida como método alternativo de resolução de disputas, a mediação judicial converte-se em uma das RADs de caráter autocompositivo com respaldo legal (AZEVEDO, 2016).

O processo de mediação, em geral, consiste de duas partes litigantes e de uma terceira imparcial, nesse caso, o mediador, tal como definem Sales e Rabelo (2009, p. 6): “a mediação é um meio não adversarial de soluções de conflitos marcado pela interação de um terceiro”. O mediador é responsável por intermediar o diálogo entre as partes, fazendo com que a conversa seja harmoniosa, visando à resolução do problema. Para isso, esse agente da justiça precisa seguir alguns preceitos propostos para sua função, os quais são amplamente detalhados no *Manual de Mediação Judicial*, de Azevedo (2016). Nesse material, Azevedo (2016) propõe uma extensa discussão sobre determinadas atribuições do mediador:

O mediador, como já dito, é o terceiro neutro, que deve ter conhecimento técnico necessário para o bom desenvolvimento do processo; sua função é a de restabelecer a comunicação entre as partes, conduzindo as negociações, ou seja, instruindo as partes quanto à maneira mais conveniente a portarem-se perante o curso do processo a fim de obterem a sua efetiva concretização. O mediador deve garantir às partes que a discussão proporcione um acordo fiel ao direito da comunidade em que vivem, moral e justo. (AZEVEDO, 2016. p.250)

Azevedo (2016) ainda propõe alguns princípios norteadores da conduta do mediador, sendo um deles o Princípio da neutralidade e imparcialidade de intervenção. A partir desse princípio tem-se a determinação de que “o autocompositor proceda com neutralidade – isto é, isento de vinculações étnicas ou sociais com qualquer das partes, bem como se abstendo de tomar partido no curso da autocomposição”. (AZEVEDO, 2016, p. 250-251). Destacar esse princípio, dentre outros, é importante em função de, em nossas análises de dados, direcionarmos os olhos também para as ações produzidas pela mediadora, objetivando entender com quais finalidades, em relação às partes litigantes, ela produz tais ações, e se, a partir delas, poderíamos cogitar a possibilidade de a mediadora estar conduzindo o processo de maneira parcial em relação a uma das partes na interação.

Posto que a mediação lide diretamente com divergências entre pontos de vista, que levam a sequências interacionais marcadas por fala de conflito, torna-se relevante discutir, a seguir, acerca do que estamos considerando conflito e fala de conflito.

### ***3.2.2 Conflito e fala de conflito***

O mundo social está marcado por diferentes tipos de relações que se estabelecem entre os indivíduos. Tais relações se fazem perceptíveis na interação. Considerando-se que cada ser humano é diferente do outro, essas relações podem resultar em divergências de pontos de vista no tocante a um fato ou estado de coisas, culminando, por sua vez, nos conflitos interacionais.

De acordo com Azevedo (2016, p.49), “o conflito pode ser definido como um processo ou estado em que duas pessoas ou mais divergem em razão de metas, interesses ou objetivos percebidos mutuamente incompatíveis”. Os muitos embates que perpassam as sequências interacionais vão além de apenas opiniões divergentes ou incompatíveis; em muitos casos, terminam sem uma solução. Isso faz com que as divergências de ponto de vista que definem o conflito evoluam e transpareçam na forma como os participantes conduzem a interação, isto é, no modo como agem através da fala.

O agravamento do conflito na conversa está diretamente relacionado a uma configuração específica de interação denominada “fala de conflito”, que, de acordo com Vuchinich (1990), tem a seguinte característica:

No conflito verbal, os participantes opõem enunciados, ações ou selfs uns dos outros em turnos sucessivos. Mecanismos linguísticos, paralinguísticos e cinésicos podem ser usados para expressar oposição direta ou indiretamente. O

conflito verbal termina quando os turnos de oposição cessam e outras atividades ocorrem. (VUCHINICH, 1990, p. 118)

A definição de fala de conflito proposta por Vuchinich (1990) mostra-se evidente nos mais variados tipos de interação, desde aquelas que são cotidianas (*e.g.* discussão em um bar sobre qual time de futebol é melhor) àquelas que são institucionais (*e.g.* divergência de ideias ou de espectros políticos numa sessão na Câmara de vereadores). É comum que os participantes se utilizem de diferentes recursos para fazer oposição direta de ideias e para atingir um ao outro, o que pode, inclusive, culminar em ofensas e agressões verbais. Desse modo, é em função da possibilidade de ocorrência desse tipo de configuração interacional que, às vezes, se faz necessária a presença de uma terceira parte neutra. Nesse sentido, é comum que dois indivíduos que divergem (*e.g.* empregador x empregado; prestadora de serviços x cliente) busquem auxílio legal para pôr fim à controvérsia. Nessas buscas, alguns casos são conduzidos aos processos de mediação judicial. Aliás, tendo em vista que a finalidade de um processo de mediação é levar partes em litígio a uma resolução do problema, como já observado antes, podemos afirmar que o conflito e a fala de conflito são fenômenos muito comuns no âmbito dessas interações institucionais.

Como observado anteriormente, seja no contexto institucional, seja no contexto cotidiano, o conflito faz parte das relações sociais, devido à diversidade de indivíduos que compõem a sociedade, e a forma como esse conflito se manifesta pode ser percebida na fala de conflito. Uma observação mais atenta a esse tipo de fenômeno interacional pode revelar, dentre outros pontos, suas características de produção e sua organização sequencial na interação. Para isso, faz-se necessário o uso de uma ferramenta que possa nos mostrar como se constitui a fala de conflito, isto é, que características, na interação, evidenciam-na. A partir de um conjunto de convenções de transcrição, a Análise da Conversa Etnometodológica apresenta-se como essa ferramenta capaz de nos mostrar o que compõe esse fenômeno bastante comum.

### ***3.2.3 Análise da Conversa Etnometodológica***

Fundamentalmente, a Análise da Conversa (AC) tem suas origens a partir da corrente sociológica da Etnometodologia (GARFINKEL, 2017 [1967]), ainda na década de 60. Esse modelo de pesquisa em Sociologia, em contraposição a um modelo quantitativo vigente da época, passa a observar o mundo da vida cotidiana, dando atenção ao que ocorre nas interações sociais. O sociólogo Harvey Sacks (1974) é quem propõe analisar as interações começando por conversas obtidas a partir de gravações de chamadas telefônicas

a um centro de apoio a pessoas potencialmente suicidas. A partir dessas gravações, e das ideias iniciais advindas da Etnometodologia, Sacks descreve os métodos dos quais os indivíduos se utilizam para produzir ações durante a fala-em-interação.

Em 1975, Sacks veio a falecer, mas do seu trabalho e das suas aulas surgiu a obra *Lectures in Conversation*, organizada por Gail Jefferson e Emanuel Schegloff, que se tornaram os maiores propagadores da AC após sua morte. Contudo, um ano antes, em 1974, Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) já haviam publicado o trabalho *A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation*<sup>1</sup>, a partir do qual defenderam a visão de que a conversa não é tão caótica e que as pessoas se orientam socialmente e organizam suas ações a partir da fala-em-interação. Nesse trabalho, eles observaram os seguintes pontos acerca da organização da conversa:

i) A troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre;

ii) Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez;

iii) Ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves;

iv) Transições (de um para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições;

v) A ordem dos turnos não é fixa, mas variável;

vi) O tamanho dos turnos não é fixo, mas variável;

vii) A extensão da conversa não é previamente especificada;

viii) O que cada um diz não é previamente especificado;

ix) A distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada;

x) O número de participantes pode variar;

xi) A fala pode ser contínua ou descontínua;

---

<sup>1</sup> Posteriormente, o trabalho foi traduzido para o português pelo curso de Bacharelado em Letras com ênfase em tradução, da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), coordenado pelos professores Drs. Maria Clara Castellões de Oliveira e Paulo Cortes Gago, tendo recebido o título “*Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa*”.

xii) Técnicas de alocação de turno são obviamente usadas. Um falante corrente pode selecionar um falante seguinte (como quando ele dirige uma pergunta à outra parte) ou as partes podem se autosselecionar para começarem a falar;

xiii) Várias ‘unidades de construção de turnos’ são empregadas; por exemplo, os turnos podem ser projetadamente a ‘extensão de uma palavra’ ou podem ter a extensão de uma sentença;

xiv) Mecanismos de reparo existem para lidar com erros e violações da tomada de turnos; por exemplo, se duas partes encontram-se falando ao mesmo tempo, uma delas irá parar prematuramente, reparando, assim, o problema. (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 2003/1974).

A proposição desses catorze pontos partiu da observação da fala-em-interação propriamente, permitindo a afirmação de que a conversa é, sim, organizada, e não um caos como se pressupunha. Além disso, a conversa não só é organizada, como é um dos meios a partir do qual construímos a vida em sociedade. A esse respeito, Gago e Penna (2018, p.4) afirmam que “a conversa constitui-se, pois, na principal forma de se captar a vida social”. Desse modo, a AC propõe estudar “os métodos que os interagentes utilizam para organizar suas interações” (OSTERMANN, ANDRADE, SILVA, 2009, p.3), isto é, como eles constroem suas ações, através de como o que é dito é dito.

É importante chamar a atenção para o fato de que os catorze pontos supracitados referem-se à interação cotidiana, também conhecida como conversa informal ou conversa cotidiana. Embora a conversa informal seja a matriz para todas as formas de interação verbal (GAGO & PENNA, 2018), nem todos os pontos propostos para a organização da interação cotidiana poderiam servir aos contextos de interação institucional, que, por si só, tem outros modos de se organizar. Tal como propõe Heritage (1997) a fala institucional se caracteriza por:

i) envolver participantes orientados para fins específicos às suas identidades institucionais relevantes;

ii) haver restrições ao que pode ser considerado uma contribuição (de fala) aceitável à atividade em curso;

iii) mobilizar estruturas e procedimentos inferenciais específicos do contexto institucional em pauta (HERITAGE, 1997, Apud. GAGO & PENNA, 2018, p.4).

Drew e Heritage (1992) defendem que a interação institucional é mais restrita, assim, os participantes se orientam para determinadas práticas, buscando alguns resultados. Consonante a isso, Gago e Penna (2018, p.4) definem a fala institucional como sendo “caracterizada por uma especialização das funções do sistema de tomada de turno, cujos parâmetros são reespecificados em sensibilidade ao contexto local para executar a tarefa daquela instituição”. Tais características podem estar dispostas em diferentes tipos de interação institucional (e.g. professor x aluno; médico x paciente; juiz x réu).

A AC tem fecunda aplicabilidade, podendo ser empregada numa infinidade de contextos interacionais. Poderíamos, assim, conceber o nome Análise da Conversa Aplicada (ANTAKI, 2011). Dentro dessa perspectiva, temos a aplicação de AC a determinados contextos interacionais, sobretudo institucionais, em que o pesquisador de AC pode lançar luz acerca do funcionamento de determinadas instituições, tais como o ambiente da consulta médica, por exemplo, e ainda sugerir melhorias, como propõe Antaki (2011).

Clayman e Gill (2012, p. 120) complementam a discussão acerca da aplicabilidade da AC afirmando que “(...) a abordagem engloba interações de todos os tipos, variando de informais a formais, de sociáveis a focadas em tarefas, e de face-a-face a interações tecnologicamente mediadas, como conversas telefônicas e videoconferências”. Dentre todos os tipos de interação sobre os quais poderíamos aplicar os métodos da AC, voltamos nossos olhos principalmente para aquelas do contexto institucional.

Um importante apontamento acerca da conversa, tanto institucional quanto cotidiana, é que, durante a interação, constrói-se um processo de intersubjetividade comunicativa entre os falantes. Tal como afirmam Borges e Ostermann (2012: 186), “a base para que qualquer interação seja sustentada centra-se na questão da manutenção da intersubjetividade”. Assim, a intersubjetividade é um processo co-construído a cada troca de turno. Heritage (2007) trata da descrição de como ocorre esse processo intersubjetivo na conversa:

(...) cabe a cada um dos interagentes entender o que o outro disse, se fazer entender e perceber se o outro entendeu. A percepção do que o outro entendeu acontece a partir do conteúdo da fala do que o outro disse em seu próximo turno. (HERITAGE, 2007, p. 256 Apud BORGES & OSTERMANN, 2012, p.186)

Assim, é dentro dessa intersubjetividade co-construída, isto é, da percepção que os falantes têm do que o outro fala, que surgem muitos outros fenômenos, bem como diferentes formas de conduzir a interação vão sendo adotadas. Um fenômeno corriqueiro na interação e que pode ser percebido na construção da intersubjetividade comunicativa é o fenômeno da reclamação, de que tratará este trabalho na próxima subseção. Mais uma vez, a partir do aporte da AC, é possível identificar como os participantes co-constróem uma reclamação, ou, mais além, como uma reclamação é recebida ou entendida por um interlocutor.

Neste trabalho, a AC não constitui apenas o nosso aporte teórico, como visto acima, mas também o aporte metodológico, em função de que nos utilizamos do seu modelo teórico-analítico para produzir as transcrições dos dados. Assim, a AC será mencionada novamente no capítulo em que trataremos de metodologia de pesquisa e dados, mais adiante.

### ***3.2.4 Reclamação***

As interações, tanto cotidiana quanto institucional, carregam consigo uma variedade de fenômenos e ações que se manifestam através da fala, dado que ações se constroem a partir de palavras (BILMES, 2010). Considerando-se o ambiente da mediação judicial, em que os participantes apresentam divergências acerca de determinado fato, surge uma infinidade de reclamações, construídas a partir de uma gama de estruturas, utilizando-se de diferentes recursos linguísticos, extralinguísticos etc. Vista como uma atividade social inerentemente interacional, a reclamação é concebida como a ação de “expressar sentimentos de descontentamento sobre um estado de coisas, para o qual se pode atribuir responsabilidade a alguém” (HEINEMANN & TRAVERSO, 2009, p. 2381). A definição de Heinemann e Traverso expressa a forma mais prototípica ou padrão pela qual se manifesta uma reclamação.

Embora as reclamações tenham sua predominância nas interações marcadas por fala de conflito, elas ocorrem também em ambientes não conflituosos, dado que são ações produtivas e comuns na interação humana. E foi justamente o reconhecimento da sua produtividade na conversa um dos motivos pelo qual tomamos a reclamação como o nosso principal objeto de estudos.

Quando um falante expressa uma reclamação durante a interação, ele pode ter uma variedade de ambições como ancorar um problema que está causando algum desconforto. Para Emmerson e Messinger (1977, p.125) “a reclamação não apenas organiza e consolida o problema, mas também constitui esse problema como uma questão quase totalmente interpessoal”. Assim, quando um interagente explicita uma reclamação, aquelas questões que o incomodam, então pessoais e individuais, passam a ser algo interpessoal e compartilhado, posto que, de alguma forma, tende a envolver o receptor. É reclamando que os indivíduos discutem ou colocam em evidência os problemas sociais do cotidiano.

Com relação à forma como os falantes expõem suas reclamações, é importante chamar a atenção para o seguinte fato: do mesmo modo que há a divisão entre interação cotidiana e interação institucional, as reclamações podem assumir objetivos e características de reprodução diferentes, de acordo com o tipo de interação. Na conversa institucional, por exemplo, reclama-se almejando a resolução de um problema (*e.g.* conversa telefônica com uma prestadora de serviços que não está oferecendo qualidade no serviço prestado). Assim, o falante não hesita em expor sua reclamação, pois já tem um alvo e um objetivo a ser atingido a partir de tal ação. Por outro lado, na conversa cotidiana, podemos reclamar sem ter um alvo específico ou sem esperar que tal reclamação solucione o problema que nos incomoda (*e.g.* reclamar sobre o calor ou sobre o frio).

Uma característica comum em ambos os contextos interacionais diz respeito à forma como a reclamação é conduzida pelos participantes. Holt (2012) defende que a ação de reclamar é estruturada como uma atividade delicada, que exige cautela de quem a produz, almejando a afiliação de seu receptor. A respeito disso, Drew (1998) revela que os falantes são minuciosos na escolha de palavras, na forma como reclamam, e, além disso, são cuidadosos para que sua reclamação seja recebida pelo receptor correto. Reclamar sobre algo que envolve alguém, presente ou não na interação, torna-se, então, uma ação comumente mais atenuada, exceto nos casos em que se tem um ambiente interacional de fala de conflito, e a reclamação surge justamente como uma forma de atacar a outra parte. Dersley & Wooton (2000), inclusive, defendem que a reclamação pode ser usada como ferramenta de contra-argumento.

O status de ação delicada atribuído à reclamação mostra-se evidente quando os interagentes se utilizam de outros termos com carga semântica menos dura para designá-la, tais como *criticar, apontar um problema, contar história etc.* (EDWARDS, 2005). É

bastante comum, por exemplo, que quando um falante “A” profere uma reclamação, o falante “B”, no seu turno, produz algo como: “você está reclamando disso?”, ao que dispara o falante “A”, em resposta: “não, eu não estou reclamando, estou apenas contando, apontando, explicando...”, evitando, assim, afirmar que está reclamando. Com relação a isso, Monzoni (2009, p. 2465) afirma que a reclamação é usada para expressar um conjunto de atividades, em que os falantes “apontam alguma transgressão ou má conduta por parte de um indivíduo que causou problemas e/ou executou alguma ação reclamável”. Desse modo, expondo esses problemas que envolvem algum tipo de transgressão a uma conduta esperada por parte de alguém, o falante está também produzindo uma reclamação, ainda que não a assuma como tal.

Ao tratar de algumas das anatomias de produção da reclamação, Monzoni (2009) expõe a existência de dois tipos de reclamação, dos quais um indivíduo pode se utilizar, segundo as necessidades que almeja com tal ação: reclamações indiretas e reclamações diretas:

Reclamações indiretas são aquelas em que um falante reclama a seu interlocutor sobre uma parte que está ausente ou sobre circunstâncias externas (Jefferson, 1984; Drew, 1998, entre outros), que pode assumir a forma de histórias ou de narração de problemas. Através de reclamações diretas, por outro lado, o reclamante endereça a reclamação ao reclamante que é, então, tanto a pessoa responsabilizada pelo problema quanto destinatária (Pomerantz, 1978; Schegloff, 1988; entre outros) (MONZONI, 2009, p.2465)

A distinção entre reclamação indireta e direta vai além de mostrar diferentes anatomias de produção. Tal distinção evidencia que o processo de reclamar é construído conscientemente pelo falante, sempre imbuído de um objetivo a partir de tal ação. Como mencionado por Drew (1998), há uma preocupação durante a produção de uma reclamação, principalmente se ela atingirá o destinatário esperado, como já observado.

As reclamações, tanto direta como indireta, podem ocorrer de diferentes maneiras (*e.g* narrativas) e sobre diferentes temas (*e.g*. falta de qualidade de um alimento). Contudo, um fato comum à produção de qualquer uma delas é que poderá haver casos em que antes mesmo que a reclamação seja projetada pelo falante, haja algo como uma prévia, um tipo de elemento que projeta a reclamação. Schegloff (2005) aponta para uma reclamabilidade que percorre momentos da interação:

Referir-se à ‘reclamabilidade’ em vez de ‘reclamações’ chama a atenção para o fato de que reclamar e a possibilidade de reclamar podem informar a interação cotidiana sem uma reclamação real articulada ou manifestada de outra maneira na conduta dos participantes. (SCHEGLOFF, 2005, p. 451)

Assim, considerando a noção de reclamabilidade, podemos apontar para um elemento reclamável que pode surgir na interação, o qual tem potencial para projetar uma reclamação ou, pelo menos, dar pistas acerca do tema sobre o qual algum falante poderá produzi-la. Entretanto, nem sempre a presença de um elemento reclamável indica que surgirá uma reclamação, uma vez que consideramos que os falantes podem mudar o curso da interação, ou mudar o tema, por exemplo.

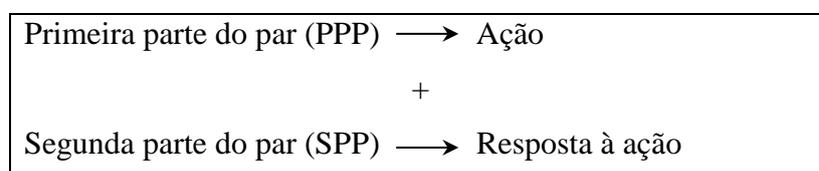
### 3.2.5 *Par adjacente e reclamação*

Para elucidar a noção de reclamação e seu formato dentro da sequência interacional, faz-se necessário ter uma compreensão, ainda que breve, da noção de par adjacente. De acordo com Gago e Penna (2018:5), “o par adjacente consiste em um mecanismo básico de estruturação da conversa. Trata-se de ações normalmente pareadas: a ocorrência de uma ação torna relevante uma próxima ação, chamada de relevância condicional”. Assim, entendemos que mais do que ter uma variedade de ações ocorrendo na interação, essas ações podem se organizar em relação a outras, estabelecendo-se, assim, correlações entre elas.

A respeito da estrutura dos pares adjacentes, Gago e Penna (2018) apontam cinco características que podem descrever sua estrutura:

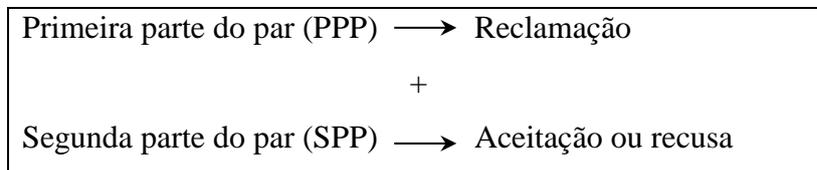
- (i) ele é composto por dois turnos,
- (ii) que ocorrem adjacientemente,
- (iii) cada turno é produzido por um falante diferente,
- (iv) é ordenado em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP),
- (v) os pares adjacentes são de tipo específico (e.g. cumprimento-cumprimento; pergunta-resposta, convite-aceitação/recusa etc.). (GAGO & PENNA, 2018, p. 5)

A seguir, produzimos um quadro ilustrativo de como as ações e as respostas a elas se organizam na interação, a partir da perspectiva de pares adjacentes:



Tal como propuseram Gago e Penna (2018), há tipos específicos de pares. Desse modo, podemos considerar as ações de convidar, de cumprimentar, como alguns dos tipos mais corriqueiros. Por exemplo: o convite a uma festa, que exige uma resposta prototipicamente binária (sim ou não); cumprimentos de bom dia, boa tarde, boa noite, que são respondidos com outro bom dia, boa tarde ou boa noite.

A produção de reclamações nas interações também pode ser analisada sob o prisma dos pares adjacentes, em que para uma reclamação produzida numa PPP tem-se uma resposta, que vem em forma de aceitação ou recusa, na SPP, como ilustrado no quadro a seguir:



Observar e analisar minuciosamente toda a sequência interacional é uma atribuição comum a quem se propõe a estudar a fala-em-interação, pois é no desenvolvimento sequencial, turno a turno, que se pode explicar que ações estão sendo produzidas. Contudo, a partir dessa perspectiva do par adjacente da reclamação, em que podemos analisar quais respostas são produzidas, passamos a observar, mais detidamente, as reclamações produzidas nas segundas partes de par interacional: a contrarreclamação.

### **3.2.6 Contrarreclamação**

Na análise das segundas partes de par, em resposta a reclamações produzidas em primeiras partes de par, observamos que havia um fenômeno que vinha apresentando certa recorrência: a reclamação como resposta, ou contrarreclamação. Em buscas na literatura acerca dessa ação, vimos que a contrarreclamação não tinha (nem tem ainda) uma base muito forte e bem estruturada na literatura. Em língua portuguesa, por exemplo, não se encontrou material científico que abordasse a questão, tampouco dentro da perspectiva analítico-metodológica da Análise da Conversa. Contudo, na literatura mundial de AC, encontramos poucos autores que já haviam tratado do fenômeno na sequência interacional, e sobre esses poucos achados se fará uma revisão da literatura, a seguir.

Pode-se considerar que o trabalho de Dersley & Wooton (2000) acerca das respostas a reclamação é seminal. Os autores começam fazendo revisão da literatura em relação a

expressar acordo ou desacordo em relação a uma reclamação, em que mostram que a primeira representa o tipo de resposta preferido nas interações em geral. Tratando ainda de diferenciá-las, os autores propõem que as respostas afiliativas são mais objetivas, enquanto que as respostas desafiativas vêm com atraso. Contudo, numa interação de confronto, o que se tem, na verdade, é uma preferência pelo desacordo.

Dersley & Wooton (2000) apresentam algumas anatomias de reclamação, observadas em trabalhos anteriores ao seu, como os de Pomerantz (1978), Schegloff (1988) e Coulter (1990). A partir disso, os autores postulam um modo de análise que focaliza a sequência interacional gerada imediatamente após uma reclamação, podendo ter primeiro, segundo, terceiro e quarto turno, em que todos estão diretamente correlacionados. Desse modo, atestam que há 3 tipos recorrentes de respostas a um primeiro turno contendo uma reclamação:

- Negações absolutas: o receptor nega, sem hesitação, uma reclamação acerca de seu mau comportamento; essa configuração interacional corresponde a 5% das respostas a reclamações;
- Confirmação com justificativa: o receptor aceita a reclamação a seu respeito, mas tenta justificar seu mau comportamento, de modo a torná-lo perdoável; é dentro desse modelo que o autor insere as contrarreclamações (*countercomplaints*); esse segundo modelo representa 85% das respostas a reclamações;
- Confirmação com caracterização: modelo parecido ao anterior, em que os receptores implicitamente aceitam que fizeram algo ruim, mas tentam descaracterizar a ação reclamada, argumentando que “não foi bem assim”; esse modelo representa 10% das respostas.

O trabalho de Dersley & Wooton (2000) tem grande relevância para o estudo das respostas a reclamações. Contudo, não é um trabalho voltado ao estudo da contrarreclamação em si. Não há uma análise aprofundada do fenômeno, mostrando sua estrutura ou sua anatomia de produção. Quando os autores mencionam o termo *countercomplaints* (contrarreclamação), apenas o definem como “uma das várias formas através das quais os receptores, dentro da configuração de respostas a reclamações, tentam lidar com a atribuição de culpa transmitida na reclamação” (DERSLEY & WOOTON,

2000. p.383)<sup>2</sup>. Dessa forma, observa-se que há uma definição de qual é sua função na dinâmica interacional, mas não há um detalhamento de sua estrutura, ou mesmo uma definição clara do que é propriamente.

Outro trabalho acerca das respostas é o de Pino (2018), em que o autor faz uma releitura de Dersley & Wooton (2000), aplicando um dos seus modelos de análise. A partir da interação obtida em encontros terapêuticos comunitários, Pino (2018) propõe-se a analisar como os participantes tentam invocar más condutas passadas dos seus interlocutores a fim de atenuar alguma reclamação que eles tenham feito anteriormente. O autor afirma que Dersley & Wooton (2000) apenas tinham tratado disso brevemente, então se propôs a uma análise mais profunda. Como exemplo, ele menciona uma interação entre mãe e filho, em que o menino reclama que a mãe lhe bateu, e ela responde que fez isso porque ele mentiu.

Esse modelo aprofundado por Pino (2018), que consiste em “ressuscitar” os maus comportamentos do receptor a fim de atingir sua moral ou invalidar sua reclamação, é o que se aproxima mais da noção de contrarreclamação com que tentamos trabalhar, e que será evidenciada nos dados, mais adiante. Contudo, esse modelo tem um foco maior nas ações passadas, não tratam de insatisfações sobre um estado de coisas presentes, como propuseram Heinemann & Traverso (2009) ao definir a reclamação, anteriormente.

Em um estudo sobre as formulações de caso extremo, Bilmes (2018) propõe que há, na interação, um fenômeno chamado reescalamento, em que expressões extremas podem ser semanticamente reescaladas em relação a outras. Isso indica que um falante pode se utilizar de uma expressão com carga semântica mais fraca ou mais forte em relação à outra expressão que com ela se relaciona. Embora o estudo de Bilmes (2018) se dê sobre as formulações mais especificamente, seria possível considerar a existência de reescalamento de contrarreclamações. Por exemplo, numa situação hipotética em que dois indivíduos disputam para provar quem está mais dolorido, em que o falante A reclama que sente dores de cabeça, ao que o falante B, em resposta, reclama que sente dor no corpo inteiro, poderíamos considerar que houve um reescalamento de reclamações, em que “sentir dor no corpo inteiro” seria um reescalamento para cima (*upgrading*) em relação a “sentir dor de cabeça”, e o referente que as correlaciona seria “sentir dor”.

---

<sup>2</sup> Countercomplaints represent just one of a range of ways through which complainers, in this set of replies to complaints, attempt to handle the blame attribution conveyed in the complaint. (DERSLEY & WOOTON, 2000, p.383) (tradução minha).

Uma articulação entre os pressupostos teóricos acima discutidos foi fundamental para chegar ao objeto do estudo, que é a contrarreclamação produzida no contexto interacional da mediação judicial. Primeiro, foi necessária a compreensão das características da mediação de conflito. Além disso, só se pôde chegar a uma concepção de contrarreclamação, a partir do entendimento dos conceitos de reclamação e de par adjacente, os quais podem ser evidenciados na interação através das ferramentas da Análise da Conversa. Na seção seguinte, apresentamos a metodologia de pesquisa e de análise de dados com a qual se relacionam os pressupostos teóricos discutidos nessa seção.

#### **4 DADOS E METODOLOGIA DE PESQUISA**

Este trabalho é de base qualitativa, que é compreendida como “um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo” (DENZIN & LINCOLN, 2006, p.17). Também, fundamentamo-nos nos pilares teórico-analíticos da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974). Também conhecida pelo nome de Fala-em-interação por alguns teóricos (SILVA, ANDRADE, OSTERMANN, 2009), a AC visa ao estudo e à descrição da forma como os falantes se orientam nos variados tipos de interação.

Para a execução das análises, utilizamos gravações em áudio como material de pesquisa. Para que seja possível analisá-los, os áudios são posteriormente transcritos, com o respaldo do aporte metodológico da AC (ver ANEXO 1). A vantagem de fazer tais gravações, de acordo com Sacks (1984), é que podemos sempre revisitar os dados mais de uma vez, permitir que outros também o conheçam, podendo, inclusive, discordar de análises anteriores.

Em nosso *corpus*, temos o caso completo de uma sessão de mediação judicial familiar, pertencente ao grupo de pesquisa Interações em Contexto Institucional (ICI-UFRJ). O caso, o qual nomeamos Amair e Flávia, conta com 233 minutos de áudios gravados (ver ANEXO 2). Além disso, ele é composto de Entrevistas de Pré-Mediação e Sessões de Mediação. Os dados foram gerados em 2007, numa cidade do interior do Rio de Janeiro, e já passaram por avaliação do Comitê de Ética em pesquisa, tendo sido aprovados.

Amair e Flávia, assim como todos os nomes que aparecem nos dados, são, na verdade, nomes fictícios. Isso se deu em função de uma preocupação com a preservação da identidade das partes envolvidas no processo. Assim, não somente os nomes reais, mas

também outras informações relevantes e pessoais, tais como endereços e telefones, foram substituídos por outros fictícios.

Com relação à temática do caso, temos o fim de matrimônio conturbado de Amair e Flávia, que envolve diretamente os filhos que conceberam quando ainda estavam casados. Eles foram orientados a participar do processo de mediação para solucionar suas controvérsias, que, inicialmente, visava à discussão acerca da visitação dos filhos ao pai, mas durante as sessões muitas outras questões são discutidas.

Não somente por questões éticas, mas também metodológicas, nossas análises dos dados são isentas de qualquer tipo de atribuição de juízo de valor a alguma das partes, isto é, não julgamos suas atitudes, suas ações ou ainda o que falam como moralmente certo ou errado, tampouco nos utilizamos disso em nossas análises. O que nos propomos a fazer, com os dados em mãos, é analisar e descrever como e por que os participantes produzem suas ações.

Na seção seguinte, apresentamos uma análise de dados a partir da qual pretendemos evidenciar o objeto em estudo. Para isso, valemo-nos de um excerto extraído das transcrições de gravações de uma de nossas sessões de mediação, que compõem o caso Amair e Flávia.

## **5 ANÁLISE DE DADOS**

A análise de dados que nos propomos a fazer a seguir é fruto de um estudo de caso que toma como foco a contrarreclamação produzida no contexto institucional da mediação judicial familiar. Nossa análise é, a princípio, sobre as sessões de mediação, em que estão presentes as partes em litígio e a mediadora.

Na tentativa de reconhecer se havia recorrência do fenômeno da contrarreclamação, propusemo-nos a produzir uma coletânea de dados que evidenciasse a ocorrência de tal fenômeno. Das quatro sessões de mediação analisadas, em todas encontramos momentos da interação em que os participantes respondiam a uma reclamação de alguma forma (não necessariamente com uma reclamação). Entretanto, somente nas 2ª e 4ª sessões de mediação que encontramos casos em que o participante respondia à reclamação com outra reclamação, nesse caso, a contrarreclamação, que é o que nos interessa no estudo. Ao todo, tivemos cinco excertos longos em que os falantes contrarreclamavam, contando com um total de nove ocorrências do fenômeno.

Durante as análises, tivemos dificuldade em delimitar o tamanho dos excertos, em função da dinâmica das interações, compostas de falas de conflito e de mudanças sucessivas de temas pelos participantes, não permitindo reconhecer o seu início e o seu fim. Assim, há excertos em que a contrarreclamação se mostra mais de uma vez.

Devido à extensão do excerto que nos propomos a analisar neste trabalho, faremos uma análise fragmentada, em que o seu total de linhas estará dividido em fragmentos, e sobre cada fragmento pretende-se fazer uma análise, detalhando o que está ocorrendo na interação, turno a turno, mas sem deixar de considerá-los como partes de um único excerto, pois estão conectados interacionalmente e, mesmo, cronologicamente.

O excerto a seguir foi extraído da 2ª Sessão de Mediação (2ªSM) do caso Amair e Flávia. Os participantes estão em um momento da interação em que a mediadora, Helena, lembra às partes quais devem ser suas atribuições em relação ao cuidado com os filhos, mencionando a higiene como um exemplo de elemento de responsabilidade dos pais, quando estiverem responsáveis por seus filhos, sobretudo no período de visitação. Flávia aproveita-se do item lexical “higiene” e transforma-o no próximo tópico da conversa, para, então, introduzir sua reclamação acerca da falta de higiene da casa de Amair, constituindo-se no elemento reclamável (SCHEGLOFF, 2005).

### **EXCERTO\_1\_2ªSM\_MJF\_AFH\_CR\_10:05\_13:03<sup>3</sup>**

01	Flávia	<HIgi[ene, isso é] muito importante, tem que
02	Helena	[ (°xxxxxxxx°) ]
03	Flávia	ver- <vai ter visita na ↑ca:sa?
04	Helena	= (>°não↓°<) =
05	Flávia	= o vitor reclama <u>demais</u> da sujeira °lá°.
06		(.)
07	Flávia	a trinity também reclamava.(.) °que a casa é
08		mu:ito suja,°
09		(.)
10	Flávia	[isso aí:- ]
11	Helena	[ (pois é↓) ]
12		(0.5)
13	Flávia	[é f o g o l á.](é fogo lá ou é fogo, cara??)
14	Helena	[>mas é:- mas es]sa é a realidade do senhor Amair.
15		se é que isso é assim↑< <essa é a realidade do
16		senhor Amair↓>=
17	Amair	= é: lá em casa deve ser muito sujo,=porque (.) eu
18		que tenho que levar meu filho pra:- (.) pra cuidar
19		do:: [pênis dele,] ao ponto de [quase ] <u>operar</u>

<sup>3</sup> Dado que no nosso fazer científico lidamos com a análise de diferentes fenômenos e excertos, extraídos de diferentes sessões interacionais, passamos a organizá-los em código, em que: 2SM = Segunda sessão de mediação; MJF = Mediação Judicial Familiar; AFH = Amair, Flávia e Helena (participantes da interação); CR = Contrarreclamação; Numeração, em minutos e segundos, referente ao início e fim do excerto.

20 Flávia [ɛ( .h h h)ɛ] [°ãh:↓°]  
 → 21 Amair = porque num- [a mãe nã- nã- não sabe lavar].  
 22 Flávia [ãh? a m ã e m e x e r]  
 23 no piru e puxar não::↓ (.) quer  
 24 di[zer nada ainda °meu bem.°]  
 25 Amair [então ele podia vir morar co]migo,=<porque o  
 26 pai [faz isso↓] =

Nesse primeiro fragmento de excerto, Flávia introduz, então, uma pergunta (<vai ter visita na ↑casa. =), na linha 03, a partir do tópico “higiene”, que culminará numa reclamação reportada de seus filhos, ausentes na interação, que se manifesta, de fato, nas linhas 05-08, além de uma avaliação negativa acerca da residência de Amair. Em resposta, observamos que Amair não aceita a reclamação que é proferida sobre ele e as condições da casa que ele tem para oferecer às crianças, e, para se defender, nas linhas 17-19, primeiro ele introduz um novo item reclamável, o qual se refere à negligência da mãe com relação à higiene íntima do filho - “(eu é que tenho que levar meu filho pra:- (.) pra cuidar do::[pênis dele, ao ponto de quase [operar] porque num==)”, para, enfim, na linha 21, produzir sua contrarreclamação em resposta à reclamação de Flávia (=a mãe [nã- nã- não sabe lavar]).

Considerando a perspectiva de reescalonamento adotada por Bilmes (2018), pode-se afirmar que, mais do que uma contrarreclamação, houve também um reescalonamento para cima (*upgrading*) do tópico reclamável por parte de Amair, em que “higiene íntima dos filhos” consiste em uma reclamação com carga mais forte do que “higiene da casa”, reclamada anteriormente por Flávia. É digno de observação ainda que Amair não somente se utilizou da contrarreclamação para se defender e contra-atacar Flávia simultaneamente, mas também como uma arma de barganhar, isto é, um instrumento argumentativo para lograr êxito numa disputa, ou levar o interlocutor a ver a situação a partir do ponto de vista de quem produziu a contrarreclamação, o que se observa nas linhas 25-26 – “[então ele podia vir morar co]migo,=<porque o pai [faz isso↓] =”.

Com relação ao comportamento da mediadora nesse momento da interação, ela tenta apaziguar os ânimos, como se vê nas linhas 11, 14-16 – “[ (pois é↓)]/ [ >mas é:- mas es]sa é a realidade do senhor Amair. se é que isso é assim↑< <essa é a realidade do senhor Amair↓>=”.

No segundo fragmento, abaixo, Flávia não aceita a reclamação proferida anteriormente por Amair e propõe um novo tópico a ser discutido: o plano de saúde.

26 Flávia [ah::: ↓] lind[inho,né?]

28 Amair [é: ]  
 29 Amair porque eles[ ( )vai ser ninguém não.]  
 30 Flávia [ele levou porque o- vi-] >o menino  
 31 começou a ficar infecciona::do, um tempão pedindo  
 → 32 ele,[porque ele guarda o plano.]  
 33 Amair [porque a mãe puxar o pênis] não po↑[de.<<]  
 34 Flávia [ele ]  
 35 pega o plano do menino, = então eu tava ME::ses  
 36 pedindo a ele, .hh >>o vitor tá chorando,<<=<na  
 37 hora de fazer xixi,=<mandava recado pelo pai,  
 38 >>ele marcou no dia do aniversário pra mostrar pra  
 39 todo mundo que no dia do  
 40 aniver[sário ele leva↓<<]  
 41 Amair [<acho que a saúde]também é responsabilidade  
 42 de quem tá com a criança [t a m b ém, né.  
 43 Helena [n a q uele per[í o d o]  
 44 Flávia [↑i::sso.]  
 45 Helena =[no final de semana também se acontecer alguma=  
 46 Amair [(xx)parece também que é falta de =  
 47 Helena =coisa. ]  
 48 Amair =responsa]bilidade is[so, ] não ter um plano =  
 49 Flávia [ã::h↓]  
 50 Amair = quando [ ( xxx[xxx) ]  
 51 Helena [ ago[ra (um-) ] =  
 52 Flávia [NÃO, ] >>não é falta de  
 53 responsabilidade não ter plano não, meu  
 54 bem,<<=>>eu não sou obrigada a ter plano não,<<=<  
 55 agora a própria juíza e a::- (.) doutora::, >>como  
 56 é?<< a promotora falou? >"se as crianças já têm  
 57 plano, é direito deles< usarem.=o dia que adoecer  
 58 >[pode pôr na PORTA da] casa dele,<  
 59 Amair [quem paga sou eu.]  
 60 (.)  
 61 Flávia <a promotora falou.=>>como é que ela chama:.<<=  
 62 Helena =°regina.°  
 63 (.)  
 64 Flávia .hh >>regina falou assim,="O:lha, o dia que  
 65 adoecer você põe- na? (.) porta da casa dele,<<  
 66 <que ele se vi:ra."  
 67 (.)  
 68 Flávia [a- plano tá com ele?  
 69 Amair [( )  
 70 (.)  
 71 Flávia ela falou isso.  
 72 (1.0)  
 73 Flávia então [eu posso fazer i:sso.]  
 74 [((som de objeto batendo))]  
 75 (.)  
 76 Flávia > isso [não quer dizer] que eu sou irresp- =  
 77 Amair [(e isso e n-)]  
 78 Flávia =eu não tenho- (.) obrigação de pagar plano,<=<eu  
 79 não tenho.

Nas linhas 26, 30-32 - “[ah::: ↓] lind[inho,né?] / [ele levou porque o- vi-] >o menino começou a ficar infecciona::do, um tempão pedindo ele,[porque ele guarda o plano.]”, há uma tentativa de invalidar o argumento

anterior de Amair, em que ele expunha que tinha que levar o filho para cuidar do pênis, porque a mãe não o fazia. Na linha 33 – “[porque a mãe puxar o pênis] não po↑[de.<<]”, no entanto, Amair segue firme no propósito de não desistir da reclamação que ele havia feito antes, alegando, ironicamente, que o cuidado íntimo do menino é simples, mas Flávia não o fazia. Observamos que além de não aceitar essa reclamação Flávia também profere uma acusação de que Amair guarda o plano de saúde e que só leva o menino para ser cuidado justo no dia do aniversário.

Nesse momento, então, a sequência, que havia sido começada com o item reclamável “higiene”, desemboca no tema do plano de saúde, que, aliás, é um dos mais recorrentes, aparecendo em vários momentos das sessões, não só nesse excerto. O embate segue com acusações, avaliações e argumentações. Nas linhas 41-42 – “[acho que a saúde]também é responsabilidade de quem tá com a criança [t a m b ém, né.”, por exemplo, Amair explana seu ponto de visto de que não é só ele que tem que cuidar da saúde dos filhos, e, assim, segue não aceitando a reclamação anterior de Flávia, de que ele não leva o filho ao hospital visto que é ele o detentor do plano de saúde. Helena, nas linhas 43, 45 e 47, corrobora com o ponto de vista de Amair. Nas linhas 52-58, Flávia, mais uma vez, não aceita o argumento de Amair, dessa vez empregando um argumento de autoridade, nas linhas 61, 64-66, - “<a promotora falou.>>como é que ela chama:<<= / .hh >>regina falou assim,=“O:lha, o dia que adoecer você põe- na? (.) porta da casa dele,<< <que ele se vi:ra.” nesse caso o de uma promotora, para mostrar que está certa acerca de sua não obrigação de ter plano de saúde para cuidar dos filhos, assim, voltando à tentativa de reclamar da falta de assistência de Amair, como visto nas linhas anteriores.

A seguir, apresentamos o terceiro fragmento. Aqui, tem-se, no início, o momento em que Amair se vale da palavra “obrigação”, usada por Flávia anteriormente, para introduzir um novo elemento reclamável: o dinheiro que ele dá aos filhos, mas que é indevidamente usado por Flávia (linha 80):

→	80	Amair	[°você tem obrigação de gastar o dinheiro.°]
	81	Flávia	[s e _____ v o c ê _____ j á _____ t e m,]
	82		(.)
	83	Flávia	O SEU plano é pra <u>quê</u> ?
	84		(.)
	85	Flávia	>ô menino você para de falar em negócio de gastar
	86		dinheiro,< que eu <u>pago aluguel</u> , TÁ::?
	87		(.)
	88	Flávia	[e meus filhos ] <u>andam</u> bem <u>arrumados</u> .=
	89	Amair	[com qual dinheiro.]

90 Amair =com qual dinh[eiro. ]  
 91 Flávia [eu TRA]BALHO meu bem, eu sou  
 92 professora, [eu n ã o sou v a g a b u n: d a↓]  
 93 Amair [e com o dinheiro deles?=eu gosta]ria  
 94 muito de saber, o que  
 95 [ que é feito com o dinheiro deles.]  
 96 Flávia [o quê que e fe- UÉ::?]  
 97 EU POSSO PROVAVAR TUDO O QUE EU [P A:: G O.]  
 98 Helena [mas olha só,]  
 99 senhor Amair=  
 100 Flávia ELE JÁ ENTROU COM [ESSE PROCESSO ] e perdeu.  
 101 Helena [os meninos comem?]  
 102 Flávia COMEM [M U : I T O BEM. ] [CARNE] TODO DIA.=  
 103 Helena [(os meninos comem?)]  
 104 Amair [ ãh:↑]  
 105 Helena = os meninos [vestem?]  
 106 Amair [e como] que é feita [essa-] essa=  
 107 Flávia [hum↑ ]  
 108 Amair = divisão da comida?  
 109 (.)  
 110 Amair >porque ela também come, né?<  
 111 (.)  
 112 Flávia [GEN:::TE COMO É QUE É CARA-DE-PAU, ]=  
 113 Amair [ela não tem (xx) comprar (xx)]  
 114 Flávia = >é, mas eu lavo, passo e cuido deles, arrumo  
 115 casa, eu faço com- dever com eles, eu dô TOda a  
 116 assistência [a eles,]<  
 117 Helena [mas olha [só senhor Amair, se o  
 118 Flávia [você é muito cara-de-pau.  
 119 Helena [senhor] (0.2) [per]cebe,>que os meninos estão< (.)  
 120 Flávia [hhh ] [hh.]  
 121 Helena = gordinhos, (1.0) e que[t ã o com- com- o- (.)  
 122 Flávia [eles são magros por  
 123 Helena =c a b e l i n h o l a]va::do.(.) sinal=  
 124 Flávia =natureza, porque eles comem bem]. =  
 125 Helena que na casa:-(0.2 ) >que eles tão usando xampu↑<  
 126 =>>se a pele tá mais ou menos,<< (.) >significa  
 127 que tá:- tá lim[pa::ndo,<  
 128 Flávia [ >há a:]nos que não adoecem.<  
 129 (.)  
 130 Flávia [tão ó:::timos. (.) hh.]  
 131 Helena [>se tem uma- uma- uma ca]lcinha, uma cueca no:va,  
 132 um sapato mais ou me::nos,< (.) .hh >o dinheiro  
 133 tá sendo aplica::do, °senhor Amair,°=  
 134 Flávia = com cer[teza,] eles estudam em  
 135 Helena [hhh. ]  
 136 Flávia co[légio particular ( ) ]  
 137 Helena [AÍ↑ n- n ã o d á p]ra levantar dú:::vida.  
 138 (.)  
 139 Amair °dá sim.°  
 140 Helena [(né? (.) agora-)]  
 141 Flávia [D Á p o r ]que te incomoda. issso tudo é isso.  
 142 chegamos ao ponto.  
 143 (.)  
 144 Flávia >hh. se desde a separação eu falasse "não precisa  
 145 dar nada," (.) ele nem↑ (.) >visita ia fazer  
 146 questão,<  
 147 (.)  
 148 Flávia o problema dele é o dinheiro.  
 149 (.)  
 150 Flávia >incomoda os dois,< =<a vagabunda lá e ele, o

151 dinheiro ser usado.  
 152 Flávia hh. eles me- [eu TRABA::LHO.]  
 153 Helena [dona FLÁVIA:↑]  
 154 [<não vamos falar do] [senhor clevo e nem da=  
 155 Amair [ela trabalha, e-(xx)]  
 156 Flávia [o que dá raiva é que eu  
 157 TRABA: lho. olha eu traba]lho muito,=>>eu acordo,=  
 158 Helena =dona f e r n a n d a.>]  
 159 Flávia = eu cuido da casa, eu não pago empregada, porque  
 160 eu não posso,<<=>>eu pago só a moça que fica a  
 161 noite com eles, porque eu trabalho à noite,<< eu  
 162 t r a b a l h o, e u n ã o t e n h o tempo  
 163 [pra ficar armando contra ninguém,]  
 164 Amair [ a única coisa que eu posso dizer.]  
 165 Flávia e:↑ meus filhos estão sempre bem arrumados,  
 166 limpinhos, cheirosos e tudo mais, não são- (.) a  
 167 casa tá sempre limpa porque (.) >mesmo eu  
 168 trabalhando fora eu mantenho tudo limpo< (.) ele  
 169 vem falar que (.)quinhentos reais é muito pra dois  
 170 filhos?  
 171 (0.2)  
 172 Flávia toma vergonha meu filho.

Neste momento da interação, temos evidências de fala de conflito, em que as ações tomam outros formatos de produção, como o tom de sarcasmo, presente na fala de Amair. Quando ele diz “[°você tem obrigação de gastar o dinheiro.°]” (linha 80), ele não está afirmando isso literalmente, mas, pelo contrário, ele tenta insinuar que ela faz usufruto de um dinheiro que não lhe pertence. Se, por um lado, temos o conflito instaurado, por outro lado, o uso de sarcasmo pode fazer com que se agrave ainda mais esse conflito, sobretudo quando utilizado para insinuar ou acusar uma má conduta da outra parte.

Entre as linhas 81-88, Flávia entende o que ele quis com tal afirmação e não aceita a acusação nela contida, produzindo sucessivas *accounts* (prestações de conta) sobre o que faz com o dinheiro da pensão> - “ô menino você para de falar em negócio de gastar dinheiro,< que eu pago aluguel, TÁ::? / [e meus filhos ] andam bem arrumados..” Nas linhas 93-95, Amair se mostra resistente e incisivo na sua proposta de insinuar que Flávia usa um dinheiro que lhe pertence: “[<e com o dinheiro deles?=eu gosta]ria muito de saber, o que [ que é feito com o dinheiro deles.]”. Assim, essas perguntas visam fortalecer a contrarreclamação iniciada por ele anteriormente.

Observa-se que o embate entre as duas partes segue, até que a mediadora intervém, a partir da linha 98, apresentando motivos, através de perguntas retóricas (por exemplo, “[os meninos comem?]”, linha 101). Mais do que se utilizar de uma narrativa composta por

retóricas, Helena ainda propõe um método indutivo a Amair, que culmina na conclusão de que “[AÍ↑ n- n ã o d á p]ra levantar dú::vida.” (linha 137).

Em resposta, na linha 139 Amair mantém-se irreduzível acerca de sua insinuação, afirmando que “=°dá sim.°=” para levantar dúvida. Entretanto, mais uma vez, Flávia se aproveita de um termo mencionado anteriormente por um dos participantes para introduzir um novo tópico ou apenas iniciar o turno. Ela faz uso, então, do verbo “dar” falado antes por Amair, e propõe uma nova acusação, que, embora não seja uma contrarreclamação, tem o objetivo de atacar a outra parte: “[D\_Á p o r ]que te incomoda. issso tudo é isso. chegamos ao ponto.” (linhas 141-142). É observável, nesse fragmento, que as partes estão no ápice de um conflito, que está marcado por uma variedade de acusações, reclamações e prestações de conta. Se nos fosse possível utilizar uma metáfora para descrever esse fragmento, poderíamos afirmar que Amair e Flávia são oponentes numa partida de tênis de mesa, e estão golpeando a bola com mais intensidade a cada golpe.

No último fragmento da sequência, a seguir, tem-se a evolução do tema “dinheiro da pensão” para “valor do dinheiro da pensão”. Desse modo, poderíamos novamente estar diante de um caso de reescalonamento para cima (*upgrading*) da reclamação. Como visto antes, Amair afirmou que dá o dinheiro da pensão e insinuou que esse estava sendo indevidamente usufruído por Flávia. No fragmento abaixo, ele mantém sua posição de que dá o dinheiro. Entretanto, o valor dado é contestado pela mediadora.

173	Flávia	= [eu pago aluguel, eu pago aluguel, e] ele paga o
174	Helena	[ (°esse é o valor da pensão? quinhentos reais?° ) ]
175		colégio da trinity.=
176	Amair	= é quinhentos reais só? =
177	Flávia	= >é, quinhentos e setenta.<
178		(0.5)
179	Amair	°ãh°=
→ 180	Flávia	=ãh (.) DÁ DUZENTOS E POUCO PRA CADA UM, você
181		[acha- ] só de roupa eu tenho carnê.(.) <u>trezentos</u> =
182	Amair	[eu só-]
183	Flávia	=e cinquenta que eu comprei na
184		[loja.= essa semana.]

Amair crê que o valor dado por ele é o bastante, sobretudo quando pergunta retoricamente, na linha 176 – “= é quinhentos reais só? =”. Flávia, no entanto, nas linhas 177, 180-181, 183-185, menospreza essa quantia, agora insinuando que o valor, na verdade, é baixo, visto que ela paga muitas contas: “=ãh (.) DÁ DUZENTOS E POUCO PRA CADA UM, você [acha- ] só de roupa eu tenho carnê.(.) trezentos= / =e cinquenta que eu comprei na [loja.= essa semana.]”. Essa ação de Flávia não só reclama do valor como também tenta rebater a insinuação

de que Amair dava muito dinheiro, do qual ela disfrutava. Se o valor que ele dá é baixo, como ela poderia estar disfrutando disso?

## 6. CONCLUSÕES

Nesse extenso e fragmentado excerto tivemos uma interação marcada por fala de conflito, explicitada nas muitas sobreposições, aceleração na velocidade da fala, aumento no volume da voz, comuns a essa configuração de interação. Vimos que tanto Flávia quanto Amair produzem contrarreclamações, numa tentativa de não aceitar uma reclamação que fazem um do outro. Além disso, a partir da análise desse excerto<sup>4</sup>, pudemos observar algumas características sobre a contrarreclamação, que podem fomentar as discussões anteriores dos autores, que, como vimos, ainda não apresentam uma definição mais concreta e encorpada do que vem a ser esse fenômeno interacional.

Isso posto, podemos concluir que a contrarreclamação é um fenômeno inerentemente sequencial, pois só ocorre como consequência de um turno interacional, e que também funciona primordialmente como um instrumento de resposta a uma reclamação proferida anteriormente, adotando ainda as seguintes características:

1) a contrarreclamação pode ser produzida por qualquer uma das partes em litígio na interação;

2) a contrarreclamação funciona como instrumento de contra-ataque, tentando invalidar ou diminuir o peso de uma reclamação proferida anteriormente;

3) a contrarreclamação funciona como instrumento de defesa e isenção de culpa;

4) a contrarreclamação ocorre em sequências interacionais marcadas por conflitos;

5) a contrarreclamação pode ter como alvo uma terceira parte da interação, que não proferiu a primeira reclamação;

6) a contrarreclamação nem sempre ocorre em pares imediatamente adjacentes, podendo haver sequências inseridas entre um par, até que de fato se contrarreclame como resposta;

---

<sup>4</sup> Não só a partir desse excerto, mas de outros que compõem uma coletânea mais extensa dos nossos dados, em que se evidencia o fenômeno da contrarreclamação. Por questões de extensão, organização e de análise propriamente, não foram expostos aqui.

7) a contrarreclamação pode aparecer em turnos extensos;

8) A contrarreclamação pode ser fruto de um processo de reescalonamento, em que se atualiza ou se intensifica a temática abordada numa primeira reclamação, agravando o conflito;

9) Dentre os temas a partir dos quais se reclama e contrarreclama, há a presença de temas de cunho moral;

10) a contrarreclamação pode vir acompanhada de sequências narrativas ou, ainda, ser executada por tais sequências;

11) a contrarreclamação pode vir acompanhada de outras reclamações no mesmo turno.

Pretendemos que este trabalho de investigação, embora preliminar, seja uma contribuição para a descrição das anatomias de conflito, e que também sirva para fomentar as discussões acerca do ainda recente fenômeno da contrarreclamação. Além disso, esperamos que, de alguma forma, possa ser ferramenta útil para os mediadores, quando precisarem lidar com os inúmeros casos de sessões de mediação, sobretudo aqueles permeados por fala de conflito, como é o caso de Amair e Flávia. Esperamos que nossa pesquisa possa auxiliar esses mediadores na identificação da anatomia do conflito na interação. Uma vez identificadas essas anatomias, desejamos que eles possam saber como intervir, isto é, tomar atitudes para interromper uma reclamação, antes mesmo de que ela surja ou produza uma contrarreclamação, sempre tentando contornar o foco da interação para a resolução do problema e, conseqüentemente, o acordo entre as partes.

## REFERÊNCIAS

- ANTAKI, C. **Applied Conversation Analysis: Intervention and change in institutional talk**. Ed. Palgrave Macmillan UK. 2011. p. 7
- ANTUNES, I. **Gramática contextualizada: limpando o pó das ideias simples**. São Paulo: Parábola Editorial, 2014 p. 7
- AZEVEDO, A. G. **Manual de mediação judicial**. Brasília: Ministério da Justiça. 2016.
- BILMES, J. Scaling as an aspect of formulation in verbal interaction. **Language Learning and Socialization through Conversations**. 2010. p. 3-10.
- \_\_\_\_\_. Regrading as a conversational practice. **Journal of Pragmatics**. 2018. p. 1-12.
- BORGES, M.L.; OSTERMANN, A.C. “**Quem vai definir isso aí é tu**”: a fala-eminteração em contextos de decisões empresariais de emergência. *ReVEL*. v. 11, n. 21, 2013.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Cartilha para a ouvidoria de justiça: agentes potencializadores da mediação e da conciliação**. 2016.
- CLAYMAN, S.E & GILL, V.T Conversation Analysis. **The Routledge Handbook of Discourse Analysis**. Editado por GEE J.P. & HANDFORD, M. Routledge Taylor & Francis Group London and New York. 2012. p.120-134.
- DENZIN, Norman; LINCOLN, Yonna. *A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa*. IN: \_\_\_\_\_ e col. **O Planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: ArtMed, 2006, p.15-41
- DERSLEY, I.; WOOTTON, A. Complaint Sequences Within Antagonistic Argument. **Research on Language and Social Interaction**, v. 33, n. 4, 2000. p. 375-406.
- DREW, P. Complaints about transgressions and misconduct. **Research on language and social interaction**. v. 31, n. 3-4, 1998. p. 295-325.
- DREW, P; HERITAGE, J. Analyzing Talk at Work: An introduction. *In*: DREW, P; HERITAGE, J. (org). **Talk at work: Interaction in Institutional Settings**. Cambridge. Cambridge University Press. 1992. p. 3-65.
- DEPPERMAN, A. The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics. Special Issue. **Hum Stud**. n.34, 2011. p. 115-128.
- EDWARDS, D. Moaning, whinging and laughing. **Discourse Studies**, v.7, 2005. p. 5-29.
- \_\_\_\_\_. Extreme Case Formulations: Softeners, Investment, and Doing Nonliteral. **Research on Language and Social Interaction**, n. 33, 2000. p. 347-373.
- EMERSON, R. M.; MESSINGER, S. L. The micro-politics of trouble. **Social Problems**, v. 25, n. 2, 1997. p. 121-134.
- GAGO, P. C. A organização sequencial da conversa. **Calidoscópico (Unisinos)**. v. 3, n. 2, 2005. p. 61-73.
- GAGO, P. C. ; PENNA, A. S. . **Epistemologias do Sul: A análise da conversa e reclamação de terceiros ausentes em mediação familiar judicial**. In: Paula Tatianne Carréra

Szundy, Rogério Tílio, Glenda Cristina Valim de Melo. (Org.). Inovações e desafios epistemológicos em linguística aplicada: perspectivas sul-americanas.. 1ªed. São Paulo: Pontes, 2019, v. 1, p. 143-163.

GARCEZ, P. M. **A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social.** In: LODER, L. D; JUNG, N. M (orgs.) Fala-em-interação social: Introdução à análise da conversa etnometodológica. Campinas: Mercado das letras, 2008. p.17-38.

GARFINKEL, H. Estudos de etnometodologia. **Vozes.** Petrópolis. 2017 [1967]

HEINEMANN, T. & TRAVERSO, V. Complaining in interaction. **Journal of Pragmatics**, v. 41, 2009. p. 2381-2384.

HERITAGE, J. *Garfinkel and ethnomethodology.* Cambridge: Polity Press, 2007.

HERITAGE, J. & CLAYMAN, S.E. **Talk at Action:** Interactions, Identities, and Institutions. Ed. Wiley BlackWell. 2010. p. 7-19.

HESTER, S. & FRANCIS, D. Social Interaction, language and society. In: HESTER, S & FRANCIS, D (org.). **An invitation to Ethnomethodology:** language, society and social interaction. SAGE publications. 2004. pp.1-19.

HOLT, L. Using laugh responses to defuse complaints. **Research on Language and Social Interaction**, v. 45, n. 5, 2012. p. 430-448.

MIYAGAWA, S.; LESURE, C.; NÓBREGA, V.A. **Cross-Modality Information Transfer:** A Hypothesis about the Relationship among Prehistoric Cave Paintings, Symbolic Thinking, and the Emergence of Language. *Frontiers in Psychology.* v.9, 2018, p. 115.

MOITA LOPES, L. P. (Org.) **Por uma Linguística Aplicada Indisciplinar.** 1. ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2006. p. 14-26.

MONZONI, C. M. Direct complaints in (Italian) calls to the ambulance: the use of negatively framed questions. **Journal of Pragmatics**, v. 41, 2009, p.2465-2478.

PINO, M. Invoking the Complainer's Past Transgressions: A Practice for Undermining Complaints in Therapeutic Community Meetings. **Research on Language and Social Interaction**, 51:2, 2018, p. 194-211

PRIOR, M. The interactional dynamics of scaling and contrast in accounts of interpersonal conflict. **Journal of Pragmatics.** 2018. p. 1-19.

POMERANTZ, A. Extreme case formulations: a way of legitimating claims. **Human Studies**, v. 9. 1986. p. 219-229.

SACKS, H. Notes on Methodology. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Eds). **Structures of social action.** Cambridge: Cambridge University Press. 1984. p.21-27.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Revista Veredas**, v. 7, n. 1 e 2. 2003 [1974]. p.11-73.

SCHEGLOFF, E. On complainability. **Social Problems**, v. 54, n 4, p. 449-476, 2005

SALES, L.M.M; RABELO, C.M.S. **Meios consensuais de solução de conflitos Instrumentos de democracia.** Revista de Informação Legislativa, Brasília a. 46 n. 182 abr./jun. 2009.

SIDNELL, J. **Conversation analysis:** An introduction. Ch.1 Talk. Massachusetts: ed.: Willey-Blackwell. 2010. p. 1-19.

SILVA, C.R.; ANDRADE, D.N. P.; OSTERMANN, A.C. **Análise da Conversa:** uma breve introdução. ReVEL, vol. 7, n. 13, 2009.

VUCHINICH, S. The sequential organization of closing in verbal family conflict. *In:* RIMSHAW, A. (Ed). **Conflict talk:** Sociolinguistics investigation of arguments in conversation. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. P. 118-138.

WHITEHEAD. K.A. Extreme case formulation. **The international Encyclopedia of Language and Social Interaction.** 1a ed. TRACY, K; ILIE, C; SANDEL, T (ed) 2015. p.1-5

## ANEXOS

## ANEXO 1 – Convenções de transcrição (SACKS, SCHEGLOFF &amp; JEFFERSON, 1974)

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundos.
=	contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação contínua.
?,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase de volume.
<b>MAIÚSCULA</b>	ênfase acentuada.
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras°	trecho falado mais baixo.
<b>Palavra:</b>	descida entoacional inflexionada.
<b>Palavra:</b>	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavras<	fala comprimida ou acelerada.
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
<b>Hhh</b>	aspirações audíveis.
<b>(h)</b>	aspirações durante a fala.
<b>.hhh</b>	inspiração audível.
<b>(( ))</b>	comentários do analista.

**ANEXO 2** – Tabela de dados do caso Amair e Flávia

Evento	Participantes	Data	Duração
1ª Entrevista de pré-mediação	Helena e Amair	17/04/2007	Não-gravada
2ª Entrevista de pré-mediação	Helena e Flávia	18/04/2007	Não-gravada
3ª Entrevista de pré-mediação	Helena e Flávia	09/05/2007	48 min.
4ª Entrevista de pré-mediação	Helena e Amair	16/05/2007	60 min.
1ª Sessão de mediação	Helena, Amair e Flávia	29/05/2007	45 min.
2ª Sessão de mediação	Helena, Amair e Flávia	13/06/2007	23 min.
3ª Sessão de mediação	Helena, Amair e Flávia	27/06/2007	11 min.
4ª Sessão de mediação	Helena, Amair e Flávia	18/07/2007	30 min.