



Rony Caminiti Ron-Ren Junior

**“A gente não tem como voltar no passado”:
As práticas de (re)formulação por mediadores
de conflito em sequências de reclamações e
acusações**

Tese de Doutorado

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Letras/Estudos da Linguagem pelo Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem do Departamento de Letras da PUC-Rio.

Orientadora: Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Rio de Janeiro
Abril 2022



Rony Caminiti Ron-Ren Junior

**“A gente não tem como voltar no passado”:
As práticas de (re)formulação por mediadores
de conflito em sequências de reclamações e
acusações**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo:

Maria do Carmo Leite de Oliveira
Orientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Ana Cristina Ostermann
UNISINOS

Paulo Cortes Gago
UFRJ

Fábio Ferraz de Almeida
University of Jyväskylä

Liliana Cabral Bastos
Departamento de Letras – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 18 de abril de 2022.

Todos os direitos reservados. A reprodução, total ou parcial, do trabalho é proibida sem autorização da universidade, do autor e da orientadora.

Rony Caminiti Ron-Ren Junior

Graduou-se em Letras Português – Inglês em 2013 pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). De 2013 a 2014 atuou como professor de português para estrangeiros na Washington and Lee University, através do programa Fulbright – Foreign Language Teaching Assistant. Mestre em Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 2017 e Doutor em Estudos da Linguagem pela mesma instituição em 2022. Realizou, de 2019 a 2020, parte de sua pesquisa de doutorado na Universidade da Califórnia, Santa Barbara (UCSB), a partir de bolsa doutorado-sanduiche de 12 meses do programa Capes PrInt. Possui experiência profissional nas áreas de ensino de língua inglesa e portuguesa como línguas adicionais, preparação de materiais didáticos e uso de tecnologias educacionais. Desde 2021, atua como professor substituto de Linguística no Departamento de Linguística e Filologia da UFRJ.

Ficha Catalográfica

Ron-Ren Junior, Rony Caminiti

“A gente não tem como voltar no passado” : as práticas de (re)formulação por mediadores de conflito em sequências de reclamações e acusações / Rony Caminiti Ron-Ren Junior ; orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira. – 2022.

153 f. : il. color. ; 30 cm

Tese (doutorado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2022.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Mediação de conflitos. 3. Linguística forense. 4. Análise da conversa. 5. Fala-em-interação. 6. (Re)formulação. I. Oliveira, Maria do Carmo Leite de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD:400

Às pessoas queridas e amadas que partiram durante a pandemia. Tenho certeza de que celebrariam comigo esse momento. Guardo vocês no coração.

Agradecimentos

A Deus, que me deu forças para chegar até aqui e a esperança necessária para acreditar que, apesar de todos os problemas, um futuro melhor ainda pode ser sonhado.

Aos meus pais, em especial, à minha mãe, por sempre acreditarem em mim e me ajudarem em tudo que era possível.

A toda minha família, por acompanharem minha luta e torcerem pelo meu sucesso.

Ao Cristóvão, por entender perfeitamente a experiência do doutorado e estar presente em todos os momentos. Obrigado pelos carinhos calmantes, pelo zelo, por entender minha ausência, por me lembrar que o lazer também é necessário, por me lembrar de todas as coisas boas que já vivemos e ainda viveremos.

A todos os meus amigos, por entenderem que eu precisava me ausentar para conseguir concluir a tese, por sempre torcerem por mim, e por todos os bons momentos, ótimas conversas, maravilhosas experiências que sempre tive ao lado deles

À minha orientadora, Maria do Carmo Leite de Oliveira, por simplesmente... tudo. Não tenho palavras suficientes para agradecer à importância dela em minha vida, desde o mestrado até o doutorado. A Carmo é uma orientadora acadêmica ímpar, com olhar aguçado, comentários certos e feedback mais rápido que já vi. Mas ela é mais, muito mais. Carmo, acima de tudo, me ensinou, por conduta, a ser um pesquisador melhor, uma pessoa melhor, a acreditar mais em mim e no meu potencial. Sou imensamente grato por ter realizado todo meu processo de pós-graduação sob sua supervisão.

Aos meus amigos do grupo de pesquisa “Discurso, Interação e Práticas Profissionais” (DIPP), pelas trocas construtivas, as palavras de apoio e incentivo. Sentirei falta de nossos encontros!

Às professoras incríveis que tive no PPGEL ao longo desses anos: Adriana, Cilene, Érica, Inés, Liana, Liliana, Maria das Graças e Maria Paula. Todos os cursos que tive com elas foram maravilhosos, me ajudaram imensamente a compor o pesquisador que sou hoje, a forma como entendo linguagem e a importância do discurso e da interação na vida social.

Aos professores Geoffrey Raymond e Kevin Whitehead, da Universidade da Califórnia, Santa Bárbara, por aceitarem me orientar durante o período de doutorado sanduíche. Com eles pude ter uma outra visão de como a Análise da Conversa pode ser feita, como abordar os dados e construir coleções. Seus ensinamentos, seja em aulas formais ou em longos encontros, permanecerão comigo e já fazem parte do meu olhar aos dados. Agradeço a eles também por todo o apoio prestado durante o início da pandemia.

À CAPES PrInt, pela bolsa de doutorado sanduíche concedida a mim. Foi uma das mais ricas e intensas experiências, pessoais e acadêmicas, que já tive.

Aos membros da comissão examinadora: Profa. Ana Cristina Ostermann, prof. Fábio Ferraz de Almeida, profa. Liliana Cabral Bastos e prof. Paulo Cortes Gago, por aceitarem participar da banca e contribuírem com a melhoria da tese.

Às mediadoras do Núcleo de Prática Jurídica, por abrirem as portas a mim quando parecia impossível conseguir acesso aos dados, por acreditarem no meu trabalho, me incluírem nas discussões e eventos do grupo. Sou eternamente grato a elas.

Aos mediandos, por aceitarem minha participação durante as sessões, fosse apenas como observador ou também com a gravação.

À Chiquinha e demais membros da secretaria do Departamento de Letras da PUC-Rio, pelo carinho e pela paciência em explicar tantas regras e prazos por tantas vezes.

Ao CNPq e à PUC-Rio, pelas bolsas concedidas. Sem elas, minha manutenção no PPGEL teria sido seriamente afetada. Com elas, pude dedicar boa parte do meu tempo às leituras, aulas, eventos, produções acadêmicas e à escrita da tese.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Resumo

Ron-Ren Junior, Rony Caminiti; Oliveira, Maria do Carmo Leite. **“A gente não tem como voltar no passado”**: As práticas de (re)formulação por mediadores de conflito em sequências de reclamações e acusações. Rio de Janeiro, 2022. 153p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Apesar da crescente importância e utilização da mediação como forma de solução de conflitos e da destacada importância que a comunicação e a interação possuem no processo, os manuais de mediação nacionais e internacionais, focados em teorias e em comentários sobre as leis, pouco têm a dizer sobre encontros reais entre mediadores e mediados, isto é, como a mediação-em-interação, de fato, ocorre. Essa pesquisa, de natureza qualitativa e empírica, busca, com base nos estudos da fala-em-interação, entender situadamente como a instituição da mediação é coconstituída entre os participantes, e descrever como diferentes recursos linguísticos verbais e não verbais são mobilizados pelos mediadores na construção de práticas interacionais alinhadas ao seu mandato institucional. Especificamente, essa pesquisa põe uma lupa sobre as práticas de (re)formulação realizadas pelos mediadores em sequências interacionais nas quais ao menos uma das partes realiza reclamações, acusações ou atribuições de culpa ao outro, a fim de: (i) descrever as (re)formulações dos mediadores sobre o que uma das partes disse à/sobre a outra; (ii) descrever e analisar as ações e efeitos projetados pelas (re)formulações; (iii) examinar o papel das (re)formulações na mediação e suas relações com as tarefas institucionais do mediador. Para tanto, foi gerado um corpus composto por 26 horas de gravação em áudio de sessões de mediação familiar extrajudicial que ocorreram em um Núcleo de Prática Jurídica de uma universidade do estado do Rio de Janeiro. A análise das práticas de (re)formulação nos mostra como diferentes objetivos institucionais são tornados relevantes e podem ser alcançados pelos mediadores a partir das transformações de turnos de fala prévios e da oferta de interpretações alternativas. Dentre elas, estão a mitigação e/ou neutralização do escalonamento do conflito entre as partes e a transformação de aspectos relacionais e subjetivos em tópicos mediáveis. Observou-se, especialmente, o papel das (re)formulações no (re)direcionamento das partes a uma posição na qual podem cooperar, ou, pelo menos, encontrar um conjunto de elementos em comum no qual

poderão se basear em discussões subsequentes na mediação, possibilitando a progressão das sessões de mediação e oportunizando mudanças futuras na relação e interação entre as partes. Nesse sentido, o estudo contribui, em termos teóricos, para o estudo do fenômeno da (re)formulação e, em termos aplicados, para a formação de mediadores.

PALAVRAS-CHAVE

Mediação de conflitos; Linguística Forense; Análise da Conversa; Fala-em-Interação; (Re)formulação.

Abstract

Ron-Ren Junior, Rony Caminiti; Oliveira, Maria do Carmo Leite (Advisor). **“We can’t go back in time”: (Re)formulation practices by conflict mediators in complaint and accusation sequences.** Rio de Janeiro, 2022. 153p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Despite the growing importance and use of mediation as a form of conflict resolution, and the significant importance that communication and interaction have in the process, national and international mediation manuals, which are mainly theoretical and/or focused on legal commentaries, have little to say about real encounters between mediators and disputants, that is, how mediation-in-interaction works in fact. Based on the contributions from Conversation Analysis, this empirical qualitative research seeks to understand how the institution of mediation is co-constructed among participants, as well as to describe how different verbal and non-verbal linguistic resources are mobilized by mediators in the construction of interactional practices aligned with their institutional mandate. More precisely, this research zooms in on the (re)formulation practices performed by mediators in interactional sequences in which at least one of the parties complains, accuses or blames the other, in order to: (i) describe mediators' (re)formulations of what one party said to/about the other; (ii) describe and analyze the actions and outcomes (re)formulations are designed to produce; (iii) examine the role of (re)formulations in mediation and their relations to the mediator's institutional tasks. For this purpose, a corpus was generated consisting of 26 hours of audio-recorded extrajudicial family mediation sessions that took place in a Legal Practice Center of a university in the state of Rio de Janeiro. The analysis of the (re)formulation practices shows us how different institutional goals are made relevant and can be achieved by mediators from the transformations of previous turns at talk and alternative interpretation offers. Among them are the mitigation and/or neutralization of the escalation of the conflict between the parties and the transformation of relational and subjective issues into mediatable topics. Most notably, we observed the role of (re)formulations in (re)directing the parties to a position in which they can cooperate, or at least find a set of common elements on which they

can build in subsequent discussions in mediation, enabling the progression of mediation sessions and providing opportunities for future changes in the relationship and interaction between the parties. In this sense, this study contributes, in theoretical terms, to the study of the phenomenon of (re)formulation and, in applied terms, to the training of mediators.

KEYWORDS

Conflict Mediation; Forensic Linguistics; Conversation Analysis; Talk-in-Interaction; (Re)formulation.

Sumário

1	Introdução.....	17
1.1	Objetivos da pesquisa.....	19
1.2	Relevância da pesquisa.....	20
1.3	Itinerário da tese.....	21
2	A mediação de conflitos: panorama geral.....	23
2.1	A busca pela resolução de conflitos e pelo acesso à justiça.....	23
2.2	Os Meios Adequados de Solução de Conflitos.....	26
2.3	A mediação de conflitos no Brasil.....	34
2.4	Os modelos de mediação.....	37
3	Os estudos da Fala-em-Interação.....	42
3.1	Análise da Conversa: Conceitos fundamentais.....	44
3.2	A Prática da formulação.....	52
3.2.1	Formulação, formulações.....	54
3.2.2	Algumas formas das formulações.....	59
3.2.3	Algumas funções das formulações.....	60
3.2.4	A prática de (re)formulação em contextos institucionais.....	61
4	Pressupostos Metodológicos.....	64
4.1	A pesquisa em Análise da Conversa.....	64
4.2	A entrada em campo.....	66
4.3	O Universo da Pesquisa: O Núcleo de Prática Jurídica e o Grupo de Mediação.....	69
4.3.1	A jornada do mediando e o espaço da mediação.....	70
4.4	Os participantes da pesquisa e a geração de dados.....	75
4.5	Tratamento dos dados e procedimentos analíticos.....	78
5	As (Re)formulações Orientadas ao Futuro.....	81
5.1	As características da prática.....	81
5.2	(Re)formulando ações.....	93
5.3	Redirecionando as partes à negociação.....	109
6	As (Re)formulações Orientadas ao Passado.....	118
7	Considerações Finais.....	129
7.1	Encaminhamentos futuros.....	135
8	Referências bibliográficas.....	138
9	Anexo - Convenções de transcrição.....	153

Lista de figuras

FIGURA 1 -	A geografia do conflito	27
FIGURA 2 -	Os Meios de Resolução de Conflitos	33
FIGURA 3 -	Linha do tempo com as principais iniciativas de promoção da mediação e outros MASCs	35
FIGURA 4 -	Relação entre ações e práticas	46
FIGURA 5 -	Sala de atendimento do GM – mesa e cadeiras	73
FIGURA 6 -	Sala de atendimento do GM – quadro e computador	74
FIGURA 7 -	Flipchart utilizado pelo GM	74

Lista de quadros

QUADRO 1 -	Diferenças entre Mediação, Conciliação e Arbitragem	31
QUADRO 2 -	Diferenças entre modelos de mediação	40
QUADRO 3 -	“Por que isso agora?”	47
QUADRO 4 -	Diferentes sentidos de formulação	57
QUADRO 5 -	Mediandos e seus casos	77
QUADRO 6 -	Principais transformações da (re)formulação orientada ao futuro	131
QUADRO 7	Principais transformações da (re)formulação orientada ao passado	131

Lista de abreviaturas

- NPJ - Núcleo de Prática Jurídica
- MASC - Meios Adequados de Solução de Conflitos
- NCPC - Novo Código de Processo Civil
- CEJUSC - Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
- AC - Análise da Conversa
- UCT - Unidade de Construção de Turno
- LRT - Lugar Relevante de Transição
- GM - Grupo de Mediação
- ADR - Alternative Dispute Resolution
- RAD - Resolução Alternativa de Disputas
- MESC - Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias
- CNJ - Conselho Nacional de Justiça

Lista de excertos

Excerto 1 - 1SM – ROS E ROG – 00_28_26 – 00_29_50	81
Excerto 2a - 1SM – ROS E ROG – 01_06_19 – 01_07_02	86
Excerto 2b - 1SM – ROS E ROG – 01_07_02 – 01_07_39	91
Excerto 3 - 1SM – ROS E ROG – 00_35_39 – 00_36_40	94
Excerto 4a - 1SM – FER E JUD – 01_13_00 – 01_15_03	99
Excerto 4b - 1SM – FER E JUD – 01_17_00 – 01_18_32	101
Excerto 5 - 1SM – ROS E ROG – 00_30_52 – 00_33_42	110
Excerto 6 - 1SM – ROS E ROG – 00_30_15 – 00_30_35	113
Excerto 7 - 1SM – FER E JUD – 00_22_19 – 00_24_29	114
Excerto 8 - 2SM – FER E JUD – 00_27_35 – 00_28_36	119
Excerto 9 - 1SM – CEL E MAR – 01_23_30 – 01_25_55	124

We don't accomplish anything in this world alone... and whatever happens is the result of the whole tapestry of one's life and all the weavings of individual threads form one to another that creates something.

Sandra Day O'Connor

1

Introdução

A paz não é ausência de conflito, mas a presença de alternativas criativas para responder ao conflito

(Dorothy Thompson)

Viver em sociedade é um exercício constante (mas nem sempre bem-sucedido) de cooperação, solidariedade e coesão social. Tais aspectos imprescindíveis para a vida em sociedade são comumente observados e analisados sob uma ótica macro, mas é a partir de um olhar micro, atento às interações sociais e ao uso da linguagem, que percebemos as mais diversas ações promotoras de cooperação e solidariedade. É no micro que percebemos nosso cuidado quando tratamos de assuntos potencialmente delicados (Linell e Bredmar, 1996), o modo como demonstramos afiliação ao relato de problemas e reclamações (Jefferson, 2015; Lindström e Sorjonen, 2013), como produzimos respostas empáticas (Heritage, 2011), e como accounts são mobilizados por nós a fim de “manter de pé as vigas da sociação rompida, para estabelecer pontes entre o prometido e o executado, para consertar o que está quebrado e trazer de volta quem está longe” (Scott e Lyman, [1968] 2008, p. 140), para citar alguns exemplos.

Assim como a “cultura de paz” requer nossos esforços e cooperação para que seja construída e mantida, também é necessário cooperar para que conflitos emergjam e sejam mantidos. O conflito é, portanto, uma característica pervasiva da vida em sociedade que apenas pode emergir, e eventualmente escalonar e se manter, se assim os sujeitos quiserem, pois “são precisos dois para dançar o tango” (Simmel, 1955; Leung, 2002). Ademais, sob a perspectiva interacional, entende-se que o conflito ocorre quando “os participantes opõem elocuições, ações ou *selves* uns dos outros em turnos sucessivos de fala. [...] O conflito verbal termina quando turnos opositivos cessam e outras atividades são iniciadas” (Vuchinich, 1990, p. 118).

Em virtude de sua pervasividade, o conflito é objeto de estudos e análises em diferentes campos de conhecimento, como a antropologia, sociologia, psicologia, história, entre outros. Contudo é necessário que se empreendam mais estudos na interface conflito-linguagem, a partir de abordagens empíricas e interacionais, a fim de entender como o conflito pode emergir, quais recursos verbais e não-verbais são

mobilizados em sua manutenção e escalonamento e quais ações potencialmente levam a sua mitigação e/ou resolução. Um contexto extremamente profícuo para melhor entendermos e analisarmos a emergência e resolução de conflitos é o da mediação.

A mediação de conflitos pode ser entendida como um dos Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASC), uma forma autocompositiva alternativa aos processos litigiosos e especialmente adequada àqueles que possuem um vínculo perene ou relação continuada no tempo, como no caso de conflitos familiares, contexto em que a pesquisa está inserida (Maia et al., 2016). Sua realização se dá por meio de uma terceira parte neutra, o mediador, que tem como meta principal ajudar as partes em disputa a chegarem a um acordo que seja benéfico a todos os envolvidos. Segundo Garcia (2019), a mediação se diferencia da litigância, um meio heterocompositivo, em alguns aspectos: (i) as partes envolvidas têm autonomia para negociar o acordo em seus próprios termos; (ii) a mediação empodera os mediandos e dá a eles a oportunidade de se expressarem; (iii) a mediação é projetada para facilitar a cooperação e o acordo; (iv) a atuação do mediador e a própria organização institucional do processo atuam na mitigação da intensidade do conflito.

Greco Morasso (2011, p. 4), pesquisadora na área de mediação e argumentação, descreve bem o potencial de transformação que a mediação pode proporcionar às partes que se engajam no processo:

Pode ser muito difícil para as partes em conflito, que estão arraigadas no conflito e vêm discutindo por um longo período antes de iniciar a mediação, se engajarem em uma discussão argumentativa idealmente saudável. Contudo a mediação pode ter êxito, por vezes inesperadamente, e as partes podem aprender a gerenciar seus problemas por si mesmas a partir da argumentação¹.

Durante meu período de observação etnográfica das sessões de mediação, notei algo semelhante. Um dos aspectos mais interessantes da mediação para mim, e provavelmente para qualquer outro observador do processo, diz respeito a uma aparente mudança de conduta entre as primeiras horas da primeira sessão de mediação e o término do processo, caso favorável a ambas as partes. Aqueles que buscam a

¹ No original: “It can be very difficult for conflicting parties, who are entrenched in conflict and have been quarreling for a long time before entering mediation, to engage in an ideally sound argumentative discussion. However, mediation can succeed, sometimes quite unexpectedly, and parties can learn to manage their problem themselves by means of argumentation”.

mediação extrajudicial desejam ter seus conflitos resolvidos de forma autocompositiva, respeitando seus desejos e agências, além de prezarem pela celeridade do processo. Contudo se conseguissem estabelecer interações amistosas, profícuas e não adversariais, não precisariam recorrer a qualquer tipo de MASC. Era muito comum que as partes chegassem para a mediação sem dirigir o olhar ou a palavra ao outro. Frequentemente falava-se sobre o outro como se ele ou ela não estivesse ali, dirigindo-se às mediadoras primeiramente. Quando um falava, o outro abaixava a cabeça, rabiscava algo no papel em branco ou, mais comumente, utilizava o celular até que a mediadora lhe desse o turno de fala. Boa parte da fala dos mediandos em estágio inicial de mediação era composta de uma série de narrativas e pequenas histórias (Bamberg e Georgakopoulou, 2008) mobilizadas como veículos de reclamações, acusações e culpabilizações. Os aspectos morais sobre matrimônio e paternidade/maternidade pululavam das histórias, construindo seus narradores sob uma luz positiva, correta e responsável e a outra parte como errada e irresponsável.

Como, então, as mediadoras, ao longo das sessões, conseguiam que participantes que não se falavam, não se olhavam e produziam turnos quase sempre adversariais em relação uns aos outros pudessem interagir e negociar em prol de um acordo consensual? Quais são as ações e os recursos mobilizados pelas mediadoras que possibilitam uma mudança de orientação dos mediandos, com vistas à negociação?

Dentre as várias práticas utilizadas pelas mediadoras, as (re)formulações, comumente apresentadas na literatura de mediação como um de seus mais importantes recursos (Garcia, 2019; Almeida, 2014), se mostraram fundamentais à busca das mediadoras em atingir os objetivos institucionais de sua prática profissional. É, portanto, sobre essa prática que a tese se debruça.

1.1

Objetivos da pesquisa

Os objetivos gerais desta pesquisa são: (i) contribuir para um entendimento interacional mais profundo do papel da linguagem na mediação de conflitos; (ii) entender situadamente como a instituição da mediação é coconstituída entre os participantes; (iii) descrever como diferentes recursos linguísticos verbais e não verbais são mobilizados pelas mediadoras na construção de práticas interacionais alinhadas ao seu mandato institucional.

Tendo em vista os objetivos gerais, elenco três objetivos específicos que serão explorados ao longo da tese: (i) descrever as (re)formulações dos mediadores sobre o que uma das partes disse à/sobre a outra, em sequências de reclamação; (ii) descrever e analisar as ações e efeitos projetados pelas (re)formulações; (iii) examinar o papel das (re)formulações na mediação e suas relações com as tarefas institucionais do mediador.

1.2

Relevância da pesquisa

Segundo Sikveland e Stokoe (2016), uma grande parte das pesquisas em mediação dá pouca atenção à análise de encontros reais entre mediadores e mediados. O mesmo pode ser dito do contexto brasileiro, em que a literatura, se não totalmente teórica, costuma se basear em fontes *post hoc*, como entrevistas e questionários com mediados e mediadores (Nunes, 2018; Pelajo, 2017), e/ou em observação participante (Baptista e Filpo, 2017), sem os detalhamentos possíveis que gravações em áudio e/ou vídeo podem propiciar ao pesquisador. Embora ainda escassos (possivelmente devido à dificuldade de obtenção de dados), os estudos de mediação-em-interação buscam examinar empiricamente, a partir do aparato teórico-metodológico da Análise da Conversa (Sacks, Schegloff e Jefferson, 2003), como a mediação é coconstruída, turno a turno, por seus participantes. Internacionalmente, trabalhos como o de Garcia (2019) e Glenn (2016), nos Estados Unidos, e de Greatbatch e Dingwall (1989) e Stokoe (2003), no Reino Unido, são exemplos de como a abordagem da Análise da Conversa pode nos ajudar a revelar as características interacionais que compõem a mediação e a descrever as práticas de que fazem uso seus participantes. No Brasil, a presente tese se junta aos trabalhos de Gago (2010, 2017), Oliveira (2012), Sant'anna (2017) e Penna (2021) sobre mediação, e de Silveira e Magalhães (2008) sobre audiências de conciliação do PROCON, a fim de melhor entender o processo de mediação e a diferença entre o que os manuais preconizam e o que os mediadores realizam, de fato. Destaca-se, contudo, que esta tese, até onde se sabe, se diferencia das demais em relação ao seu contexto, mediação extrajudicial em um Núcleo de Prática Jurídica de uma universidade, e por ser a primeira a apresentar dados de mediação em período pós-institucional, isto é, após a Resolução nº 125 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A pesquisa tem caráter aplicado, com potencial de utilização em cursos de formação e desenvolvimento profissional, além de auxiliar diretamente os mediadores atuantes no contexto proposto. Ademais, o presente trabalho se propõe a preencher hiatos na literatura especializada, tanto em mediação quanto em Análise da Conversa em contextos institucionais.

Segundo Pantoja e Almeida (2016, p. 67), “o fomento da mediação [...] gera, em última análise, a criação de uma sociedade mais harmônica, com a restauração da almejada pacificação social”. Dada a importância que os Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) têm ganhado no Brasil, em especial a mediação, seu estudo empírico com vistas a auxiliar os profissionais a encaminharem as partes em conflito a uma resolução tem um papel crucial na promoção do bem-estar social e econômico do país. Estudar mediação e contribuir com seu entendimento e aprimoramento implica auxiliar não só em um maior acesso à justiça, mas também na construção de uma cultura de paz em uma sociedade que se encontra cada vez mais polarizada e alheia às possibilidades de posicionamento empático e escuta do outro.

1.3

Itinerário da tese

No próximo capítulo, descrevo brevemente a história dos Meios Adequados de Solução de Conflitos e sua relação com a promoção do acesso à justiça e apresento e classifico os diferentes meios de resolução de conflitos, como a arbitragem, a conciliação e, especialmente a mediação. Passo a relatar o desenvolvimento da mediação de conflitos no Brasil e, por último, discorro sobre os três principais modelos de mediação utilizados no país, a saber, o modelo linear ou de Harvard, o modelo transformativo e o modelo circular-narrativo.

No capítulo três, introduzo os estudos da fala-em-interação e sua importante premissa, oposta aos estudos linguísticos estruturalistas e gerativistas, de que a fala é utilizada metodicamente pelos membros da sociedade e pode, ao contrário do que se apregoava, ser descrita de forma sistemática. Apresento os conceitos fundamentais da teoria da Análise da Conversa, que fundamentou a metodologia e a análise dos dados. Em momento subsequente, descrevo a prática de formulação e reformulação, foco de minha análise, apresentando diferentes perspectivas de entendimento do fenômeno,

algumas de suas formas e funções, bem como seu uso em diferentes contextos institucionais.

No capítulo quatro, apresento os pressupostos metodológicos da pesquisa, especialmente em como eles se relacionam aos pressupostos dos estudos da fala-em-interação. Relato o complicado percurso de entrada em campo e passo, em seguida, a descrever o universo em que meus dados foram gerados, o ambiente em que eles se inserem e seus participantes. Por último, detalho o processo de construção do meu foco analítico, iniciado pela escuta atenta e repetida das gravações dos dados até a construção de coleções sobre o fenômeno da (re)formulação.

No capítulo cinco, descrevo a prática que intitulo (re)formulação orientada ao futuro, analisando diferentes excertos que demonstram suas formas e funções. Em seguida, foco em duas características presentes na prática analisada, a (re)formulação de ações e o redirecionamento das partes à negociação.

No capítulo seis, descrevo a segunda prática que se mostrou relevante aos objetivos institucionais da mediadora, um outro tipo de (re)formulação, desta vez orientada ao passado. Analiso como essa prática ocorre em sequências de reclamação e suas consequências interacionais e institucionais.

Por último, no capítulo sete, passo às minhas considerações finais, apresentando um resumo das análises e discussões apresentadas ao longo da tese, ressaltando as contribuições da pesquisa e apontando possíveis encaminhamentos futuros da pesquisa.

2

A mediação de conflitos: panorama geral

Neste capítulo discorro brevemente sobre a busca de diferentes sociedades por formas de solucionarem seus conflitos ao longo da história e como essa busca passa pela luta por acesso à justiça. Em um segundo momento, caracterizo e diferencio os diferentes Meios Adequados de Solução de Conflitos, em especial a mediação, a conciliação e a arbitragem. Depois, foco-me na mediação de conflitos, contexto em que minha pesquisa se situa, detalhando o desenvolvimento da mediação no país e algumas de suas características principais. Por último, apresento os três mais importantes modelos de mediação utilizados no Brasil: a mediação linear, a mediação transformativa e a mediação narrativa.

2.1

A busca pela resolução de conflitos e pelo acesso à justiça

Embora a história da mediação e dos demais Meios Adequados de Solução de Conflitos (doravante MASCs) tal como os conhecemos seja relativamente recente, a busca da sociedade pela convivência harmônica e a solidariedade social sempre existiu em tempos e espaços diversos, seja pela interferência de um membro mais velho e/ou respeitado do grupo ou pela atuação do Estado. Talvez a história mais antiga (e conhecida) de que se tem notícia é a do Rei Salomão, presente na Bíblia. A história do Julgamento do Rei Salomão nos conta que duas mulheres que moravam juntas tiveram filhos em períodos próximos, tendo um deles morrido. Cada mulher reivindicava a criança viva como sua. Assim, o rei Salomão, atuando para resolver o conflito que se apresentava a ele, propõe que a criança seja cortada ao meio e a cada mãe seja dada uma metade. Uma das mães aceita o acordo, enquanto a outra prefere que o bebê seja entregue à outra mãe, mas não sofra. O rei, então, percebe, a partir da reação de cada mulher, quem era a verdadeira mãe da criança, resolvendo o conflito. Histórias semelhantes a essa já circulavam em diferentes países e, apesar de terem caráter anedótico, representam o que anos depois a Sociologia do Direito viria registrar em seus estudos sobre a vida jurídica em sociedades africanas. Dados da década de 50 a 70, os estudos mostraram que tais sociedades, em comparação com as sociedades europeias, possuíam mecanismos de resolução de litígios mais informais e céleres, com participação maior da comunidade e possibilidade de conciliação e mediação entre as

partes (Santos, 1997). No Brasil, a outorga da constituição imperial de 1824 instituiu a figura do Juiz de Paz, responsável por ações conciliatórias em etapas pré-processuais. É possível perceber, portanto, que diferentes sociedades em diferentes épocas empreendiam diferentes meios para solucionar conflitos. Contudo foi só a partir da década de 60, com as discussões sobre acesso à justiça, que a mediação de conflitos, como a conhecemos hoje, começou a ganhar forma no mundo, em especial no Norte global.

Segundo Santos (1986 apud Silva, 2006), o debate sobre o acesso à justiça ganhou maior proeminência depois do fim da segunda guerra, a partir da consagração de novos direitos econômicos e sociais, concomitantes ao desenvolvimento do Estado de bem-estar social (*Welfare State*). Cappelletti & Garth (1988) descreveram o movimento de acesso à justiça e delimitaram três ondas que ocorreram durante esse processo. A primeira onda, iniciada na década de 60, se caracterizou pela assistência jurídica aos mais pobres, propiciando àqueles que não podiam arcar com os custos da justiça acesso a informações e representação. A segunda onda, iniciada no começo da década de 70, buscou lidar com obstáculos organizacionais existentes e modificar o sistema jurídico a fim de que pudesse haver meios para representação jurídica de direitos difusos e coletivos. Por fim, a terceira onda, iniciada no fim da década de 70, engloba as duas primeiras ondas e as aprimora, preconizando uma concepção mais ampla de acesso à justiça. É justamente durante a terceira onda que vemos a emergência dos MASCs como forma de lidar com as inadequações dos processos litigiosos tradicionais.

É importante ressaltar que, embora a descrição de Cappelletti & Garth (1988) tenha sido feita com base em dados de diferentes países, a situação brasileira não era a mesma que a descrita pelos autores. Segundo Junqueira (1996, p. 390), mais do que a expansão do Estado de bem-estar social e dos direitos daqueles que antes não podiam acessar a justiça, o debate e as ações sobre o tema no Brasil envolviam primordialmente a expansão de direitos básicos à vasta população do país:

a análise das primeiras produções brasileiras revela que a principal questão naquele momento, diferentemente do que ocorria nos demais países, sobretudo nos países centrais, não era a expansão do welfare state e a necessidade de se tornarem efetivos os novos direitos conquistados principalmente a partir dos anos 60 pelas "minorias" étnicas e sexuais, mas sim a própria necessidade de se expandirem para o conjunto da população direitos básicos aos quais

a maioria não tinha acesso tanto em função da tradição liberal-individualista do ordenamento jurídico brasileiro, como em razão da histórica marginalização sócio-econômica dos setores subalternizados e da exclusão político-jurídica provocada pelo regime pós-64.

No contexto latino-americano, a expansão da mediação e demais MASCs ocorreu a partir da década de 90, com forte influência do modelo norte-americano e impulsionada pelas Organizações Internacionais, principalmente o Banco Mundial. Segundo Santos (2008), a popularização dos MASCs na América Latina foi um processo que conjugou a agenda neoliberal de organizações estrangeiras com mudanças internas de ordem social, política e econômica que ocorriam nos países naquela época. Documentos como “O setor judiciário na América Latina e no Caribe: elementos para reforma”, editado pelo Banco Mundial em 1996, e a Resolução nº 1.999/96 do Conselho Econômico e Social das Nações Unidas, preconizavam a reforma do Poder Judiciário, especialmente a “descentralização na administração da justiça com a adoção de políticas de mediação e justiça restaurativa” (Faleck e Tartuce, 2014, p. 179). Embora não se possa negar a importância do fortalecimento das instituições judiciais e as benesses que a ampliação de acesso à justiça traz à população, é também importante entender que esse processo foi apoiado por organizações que entendiam as reformas do Poder Judiciário de forma instrumental, visando, em última instância, ambientes favoráveis à economia de mercado e ao modelo neoliberal, de menor intervenção do Estado.

Ao longo da história, percebe-se que a autotutela, isto é, a solução do conflito imposta a uma das partes por meio da força/poder, foi perdendo espaço à medida em que as sociedades foram crescendo e se complexificando. O Código Hamurabi² “olho por olho, dente por dente” foi dando lugar a mecanismos de resolução de conflitos controlados pelo poder público, mitigando atos de vingança particular e soluções com base na reciprocidade. Segundo Oliveira et al. (2016, p. 284) “Nos Estados influenciados pelo Direito Romano, a missão de resolução de conflitos passou a ser vista como derivada da soberania do Estado”. Contudo um Estado excludente e restrito a determinados grupos de indivíduos e não a outros vai inexoravelmente permitir que outras formas de solução de conflitos existam em concomitância, como ainda vemos em tempos atuais no Brasil. O movimento de acesso à justiça representou

² Conjunto de leis escritas datado de cerca de 1700 a.C. e utilizado pelo império babilônico. Nele, constava a Lei de Talião, que consistia na reciprocidade da pena, com base no crime realizado.

uma caminhada favorável em direção às necessidades e direitos de um maior número de pessoas e meios diferentes de se resolver conflitos de naturezas distintas. Os MASCs não podem ser vistos como um retorno aos tempos de autotutela, em que os indivíduos resolviam suas disputas sem a presença do Estado, mas como uma flexibilização do Poder Judiciário, que provê às partes maior agência e controle sobre seus conflitos e soluções, ainda que assistidos por uma terceira parte. Passo, então, a descrever o que são os MASCs e suas diferenças.

2.2

Os Meios Adequados de Solução de Conflitos

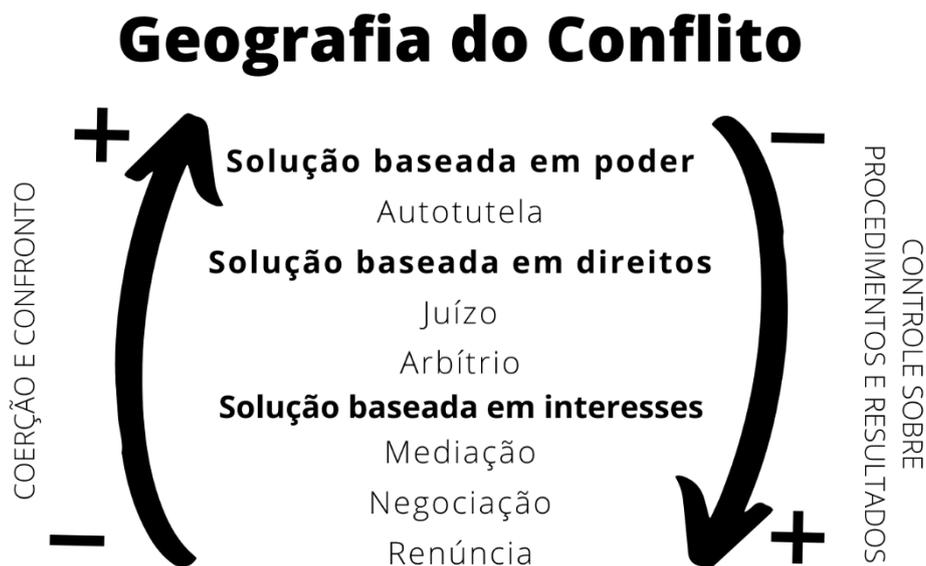
Os Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) são popularmente conhecidos por sua sigla em inglês, ADR, que significa *Alternative Dispute Resolution*. Em português, além da sigla em inglês e da nomenclatura que utilizo na tese, também são conhecidas por Resolução Alternativa de Disputas (RAD), Meios Extrajudiciais de Solução de Controvérsias (MESC) e outras variantes similares. Segundo Pantoja e Almeida (2016, p. 58) o MASC “designa os procedimentos em que não há a intervenção do juiz para impor às partes uma decisão, e que são pautados, em síntese, pela celeridade, informalidade, economia e pela busca de soluções criativas”. As autoras também ressaltam que, apesar de a nomenclatura mais popular utilizar o termo “alternativo”, o ideal é que passássemos a utilizar “adequado” em seu lugar, uma vez que esses meios devem ser vistos como instrumentos complementares ao Poder Judiciário e não como alternativas completamente dissociadas deste. Entende-se que diferentes tipos de conflitos podem se beneficiar de diferentes abordagens e que um meio pode ser mais adequado à natureza e às particularidades de um caso do que outro.

Os MASCs podem ser divididos em dois grupos: meios heterocompositivos e meios autocompositivos. Os meios heterocompositivos são aqueles que necessitam de um terceiro a quem compete a função de buscar a solução para a disputa entre as partes. A arbitragem é um MASC de natureza heterocompositiva, pois fica a cargo do árbitro realizar a sentença arbitral e tentar resolver o conflito. Os meios autocompositivos, por sua vez, são aqueles em que as próprias partes atuam na busca pela solução de seus conflitos, podendo ou não ser assistidos por uma terceira parte neutra. Diferentemente do que ocorre nos meios heterocompositivos, o acordo, nos meios autocompositivos, só é celebrado se todos os envolvidos no conflito se mostrarem satisfeitos com a solução proposta. Dentre os MASCs de natureza

autocompositiva, estão a negociação, a conciliação e a mediação. Apesar de não explorados aqui, é importante salientar que, para além dos MASCs, há também a possibilidade de solução de conflitos por meio de autotutela (autodefesa) ou pelo processo judicial que tradicionalmente conhecemos, este mais um exemplo de meio heterocompositivo.

Cosi e Foddai (2003 apud Spengler e Spengler Neto, 2010) propuseram um esquema que sintetiza as principais formas de solução de conflitos (fig. 1). Nele, é possível perceber que as soluções baseadas em interesses, a mediação e a negociação³, mas também a possibilidade de simples desistência em perseguir o conflito, são as formas menos coercitivas e confrontacionais, na medida em que as partes têm mais controle sobre o modo de resolução de um conflito e os tipos de acordo a serem feitos. As soluções baseadas em direitos, como o arbítrio e o júízo, e as soluções baseadas em poder, como os raros casos em que a autotutela é possível, representam meios de maior coerção e confronto, em virtude do menor controle das partes sobre o processo de resolução do conflito e seu resultado.

FIGURA 1- A geografia do conflito



Fonte: elaboração do autor, com base em Cosi e Foddai (2003, p. 11 apud Spengler e Spengler Neto, 2010, p. 32)

³ Embora a conciliação não esteja presente no esquema, acredito que seria mais uma forma de solução baseada em interesses, acima da mediação na gradação proposta pelos autores.

Antes de ajustar o foco analítico para a mediação de conflitos, contexto investigado na tese, passo à descrição e diferenciação de alguns outros MASCs já mencionados, como a negociação, a arbitragem e, em especial, a conciliação e a mediação, comumente confundidos.

A negociação nada mais é que a tentativa das partes de resolver problemas, restaurar relações ou trocar interesses sem o intermédio de outras pessoas (Vasconcelos, 2008). Cotidianamente, negociamos com pessoas que estão presentes em nossas vidas, como nossos pais, filhos, cônjuges, colegas de trabalho, etc. e também com aqueles que provavelmente não veremos de novo, como comerciantes em geral. Nós negociamos valores de produtos, atividades de lazer, distribuição de tarefas domésticas e tantas outras atividades que nos permeiam ao longo da vida.

Diferentemente da negociação, a arbitragem é um MASC heterocompositivo em que as partes envolvidas decidem buscar o auxílio de um árbitro para que ele possa avaliar a disputa e emitir uma sentença arbitral. Regularizada no Brasil a partir da Lei 9.307/1996, a arbitragem pode ser conduzida por qualquer pessoa que tenha a confiança das partes envolvidas e não possua qualquer tipo de impedimento para ser árbitro. O mais comum, no entanto, é que os árbitros sejam escolhidos por seus conhecimentos técnicos e expertise na área sobre a qual irão arbitrar, o que não ocorreria em um processo judicial. Conjugando o caráter comumente especializado e a privacidade do processo, percebe-se que a arbitragem é comumente requerida em casos comerciais.

A mediação será melhor abordada na seção seguinte, mas, por agora, cabe introduzi-la e diferenciá-la da conciliação. Segundo Maia et al. (2016, p. 50), a mediação é:

um método alternativo judicial, especialmente apropriado à resolução de conflitos que envolvam pessoas com vínculo perene ou ao menos continuado no tempo, e seu foco é a busca de uma solução mutuamente satisfatória por meio do diálogo e do consenso, gerando como benefício secundário (mas não menos importante), a pacificação social, pois transforma a maneira como as partes interagem.

A conciliação é também um MASC autocompositivo que busca um acordo mutuamente satisfatório por meio do diálogo. Além disso, tanto a mediação quanto a

conciliação são informadas pelos “princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”, segundo o artigo 166 do Novo Código de Processo Civil (NCPC). Também em comum é a impossibilidade de ser imposto às partes um acordo ou qualquer tipo de pressão para que resolvam sua disputa. É possível perceber que ambos os meios possuem muitas similaridades, tornando compreensível a confusão entre os dois e a porosidade presente entre limites mais ou menos marcados (mais na teoria e menos na prática) entre eles (Santos, 2008). Segundo Goulart (2018), a diferença entre conciliação e mediação está presente em dois aspectos: (i) o papel da terceira parte imparcial; (ii) o tipo de conflito mais adequado a cada meio.

Na conciliação, entende-se que o terceiro imparcial, neste caso o conciliador, possui um papel mais ativo do que o mediador, podendo fazer sugestões e propor soluções às partes. Já na mediação, o mediador busca facilitar a comunicação entre as partes utilizando técnicas diversas para que os próprios envolvidos no conflito proponham soluções criativas que visem a resolução da disputa e reestabelecimento do diálogo. Além disso, a conciliação pode ser conduzida pelo juiz em qualquer momento do processo judicial, se as partes assim desejarem, o que não é possível na mediação. O papel de mediador, embora possa ser exercido no Brasil por qualquer pessoa com nível superior e curso de formação próprio⁴, não deve ser confundido com outros papéis ao longo do processo. Assim, ainda que o mediador tenha formação jurídica e atue em outras instâncias, como advogado, juiz, etc., não pode acumular sua atuação como operador do direito com a de mediador.

Em relação ao tipo de conflito, diz-se que preferencialmente a conciliação deve lidar com relações episódicas ao passo que a mediação lida com relações continuadas. Segundo o Novo Código de Processo Civil (NCPC), artigo 165, § 2º, o conciliador “atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes”, como em casos de defesa do consumidor. Já o mediador, segundo o mesmo artigo, § 3º, “atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes”. As diferenças nos tipos de relação também interferem no foco que cada

⁴ De acordo com a Lei de Mediação, artigo 11: “Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça” (Brasil, 2015).

meio possui. A conciliação tem um foco no acordo e, embora nem todas as conciliações consigam terminar com um consenso entre as partes, entende-se que uma conciliação sem acordo foi uma conciliação fracassada. A mediação, por lidar com relações continuadas, busca não só o acordo, mas o reestabelecimento do diálogo e das interações entre as partes. É possível que a mediação acabe sem um acordo definido, mas ainda assim seja bem-sucedida na forma como as partes dialogam e interagem entre si.

Apesar das diferenças apresentadas, esquematizadas no quadro 1, conciliação e mediação podem se misturar em contextos reais nos quais os mediadores precisam continuamente atuar para o reestabelecimento do diálogo enquanto buscam se manterem neutros. Claramente, as diferenças estabelecidas por manuais e praticadas em treinamentos não apontam a lupa para esses momentos em que o mediador se vê em um dilema moral, tendo que escolher entre auxiliar as partes de forma mais ativa ou esperar que elas consigam chegar a um acordo por elas mesmas, mesmo percebendo que a mediação parece não avançar. Uma colaboração mais ativa do mediador pode transformar o processo em uma conciliação ou em um meio termo que não é nem uma coisa, nem outra. Por outro lado, rigidez no modelo de mediação utilizado pode fazer com que as sessões durem muito tempo e as partes acabem desistindo, seja por cansaço ou por acreditarem que o processo não funciona. Durante o período em que acompanhei as sessões de mediação, pude observar de perto como o mediador precisa fazer escolhas difíceis em relação à estrutura das sessões e seu papel como terceira parte e como essa atuação pode afetar, positivamente ou não, o resultado e a celeridade do processo. Stokoe e Sikveland (2016) também reportam questões similares em sua pesquisa sobre mediação no Reino Unido. Os autores perceberam que as possíveis soluções para as disputas eram comumente formuladas pelos mediadores e não pelas partes e essas acabavam sendo as soluções acordadas pelas partes. Segundo os pesquisadores, ainda que a literatura em mediação condene a prática, “os clientes querem que os mediadores fiquem do lado deles e não sejam imparciais. Que deem soluções e não os deixem para resolver as diferenças”⁵ (p. 10). Percebe-se que essa visão dos clientes pode estar ligada ao desconhecimento do processo, como foi comum no meu contexto, ou ao simples e humano desejo que temos de, ao contarmos problemas e fazermos reclamações, recebermos respostas empáticas e demonstrações

⁵ No original: “Clients want mediators to side with them and not be impartial; to provide solutions not leave it for them to ‘sort out differences’”.

de solidariedade. Por último, Stokoe e Sikveland (2016, p. 10) concluem que “soluções são o trabalho da mediação, mas não necessariamente o trabalho dos clientes”⁶.

QUADRO 1 - Diferenças entre Mediação, Conciliação e Arbitragem

	MEDIAÇÃO	CONCILIAÇÃO	ARBITRAGEM
ABORDAGEM DO CONFLITO	O conflito pode ser abordado de diferentes formas, a depender do tipo de mediação. Em geral, não foca apenas a disputa, mas também a relação que as partes têm entre si.	Não há uma tradição específica sobre a conciliação, mas em geral trata o conflito de forma pontual e é focada no estabelecimento de consenso entre as partes.	O conflito é tratado em conformidade com que as partes levam ao árbitro.
OBJETIVO	Restaurar o diálogo e as relações entre as partes. O acordo é desejável, mas não necessariamente precisa ocorrer.	Chegar a um acordo que seja favorável a todas as partes, na medida do possível.	Decidir sobre o conflito por meio de uma sentença arbitral proferida ao final do processo.
CASOS MAIS ADEQUADOS	Utilizada nas mais diversas instâncias, como a familiar, corporativa, comunitária, etc. Em comum a todos os casos está a natureza da relação entre as partes, pois entende-se que tinham uma relação anterior e desejam ou necessitam mantê-la pós- acordo.	Os casos mais adequados são aqueles que as partes possuem uma relação eventual, episódica e não há interesse ou necessidade de mantê-la pós- acordo. Em geral são relações comerciais que visam a soluções de interesses materiais.	Os casos mais adequados são aqueles que necessitam de um árbitro com conhecimento técnico e expertise no assunto para que possa tomar uma decisão.

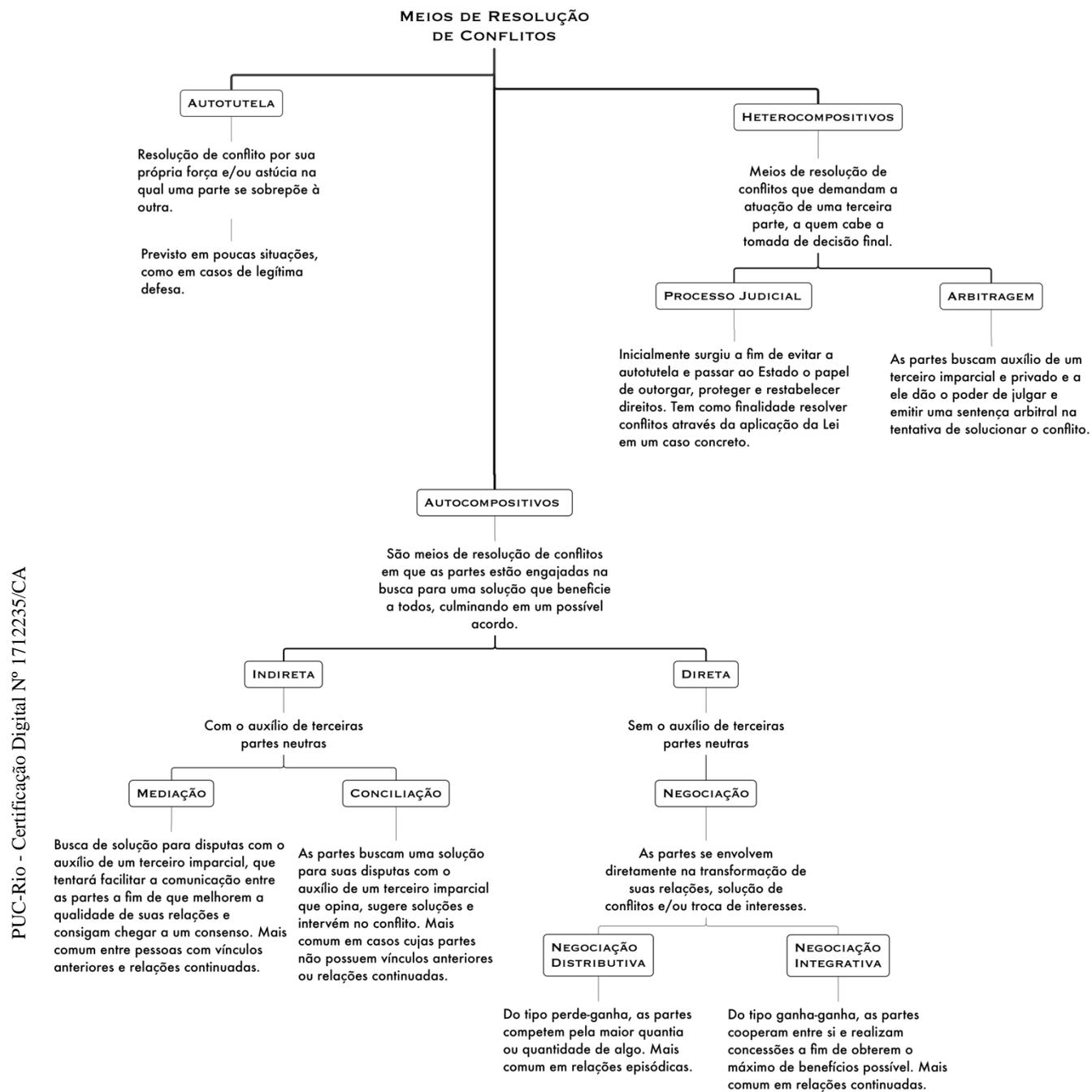
⁶ No original: “Solutions are the work of mediation; but they are not necessarily the work of clients”.

PAPEL DA TERCEIRA PARTE	Não possui qualquer poder de decisão e deve-se restringir a facilitar o diálogo entre as partes, auxiliando-as no processo de reflexão e busca criativa por soluções.	Não possui qualquer poder de decisão, mas pode opinar, sugerir e propor soluções para que as partes entrem em acordo.	Tem poder decisório e sua sentença arbitral é irrecorrível, devendo ser seguida pelas partes. Durante o processo, busca ouvir as partes, avaliar provas e argumentos a fim de tomar uma decisão com base no conhecimento e experiência que possui.
DURAÇÃO MÉDIA	Costuma demorar mais do que o processo de conciliação, e tanto a natureza do conflito quanto os métodos adotados pelo mediador interferem na duração do processo. Por vezes 2 ou 3 sessões são suficientes, mas várias podem ser necessárias.	Mais breve que a mediação e a arbitragem, costuma durar uma única sessão.	A lei estabelece prazo legal de até seis meses, mas as partes envolvidas podem negociar o tempo de duração previamente.

Fonte: elaborado pelo autor, com base em Vasconcelos (2008); Santos (2008); Spengler e Spengler (2010); Goulart (2018).

Esta seção pretendeu apresentar, descrever e diferenciar os diferentes MASCs, esquematizados na figura 2, em especial discutir semelhanças e diferenças entre conciliação e mediação. Passo agora a um olhar mais atento ao meio no qual meus dados estão situados, isto é, a mediação de conflitos extrajudicial.

FIGURA 2 - Os Meios de Resolução de Conflitos



Fonte: elaborado pelo autor com base em Vasconcelos (2008); Santos (2008); Goulart (2018).

2.3

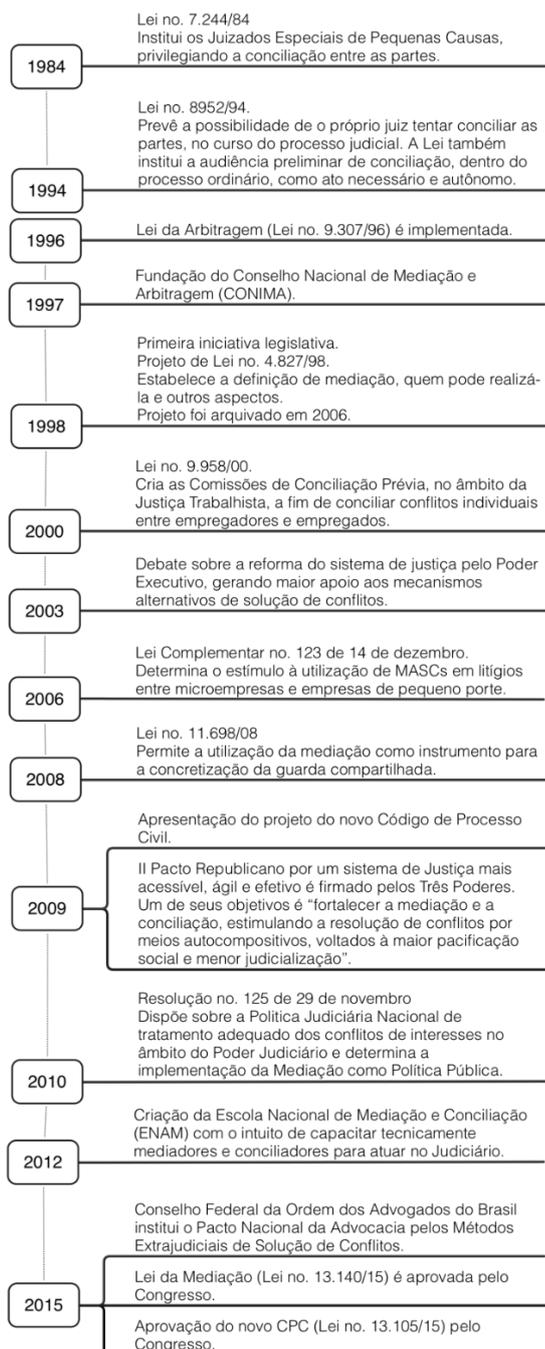
A mediação de conflitos no Brasil

Entende-se que o início da institucionalização da mediação no país se deu em 2010, por meio da Resolução nº 125 do CNJ, que instituiu uma “Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade” (CNJ, 2010, art. 1º). Alguns anos depois, em 2015, a Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei da Mediação, e a aprovação do NCPC, Lei nº 13.105, reforçaram a importância da mediação de conflitos no acesso à Justiça e como forma de solução de conflitos. O artigo 1º, § 1º da Lei da Mediação descreve o meio como “atividade técnica exercida por terceiro imparcial e sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”. A definição, portanto, reside na figura do mediador e seu papel no processo, notadamente o de chegar a um acordo (entendimento mais estreito que o de outros pesquisadores e praticantes da área). Outras definições, como a de Maia et al. (2016) apresentada anteriormente, e as de Assed e Davidovich (2016) e Almeida e Pantoja (2016) exploram outros aspectos, já tratados aqui, que configuram a mediação como: o tipo de conflito mais adequado ao meio, o papel do mediador no processo, a importância da comunicação e da interação no processo, e as vantagens das partes em realizar a mediação. Assed e Davidovich (2016, p. 336), por exemplo, destacam que a mediação é, para as partes, “uma atividade de libertação e até mesmo emancipatória, na medida em que rompe com o modelo arcaico no qual a solução dos conflitos é delegada a terceiros soberanos”.

Embora a mediação tenha sido institucionalizada recentemente, é um MASC já utilizado no país há algumas décadas. Anteriormente, destaquei a existência de meios alternativos para solução de disputas que datam do Brasil Império, com a figura do Juiz de Paz. Contudo é apenas a partir dos anos 90, com o esforço para garantir a ampliação do acesso à justiça, que a mediação e outros MASCs ganham mais proeminência. A linha do tempo abaixo (fig. 3) nos dá uma boa ideia dos mais importantes acontecimentos que ocorreram de 1984 a 2015, com a promulgação da Lei de Mediação e o NCPC. As discussões sobre a mediação, sua descrição, possibilidades e limites de atuação ocorrem em nosso país desde 1998, e foram vários os projetos de lei propostos por parlamentares e anteprojetos elaborados por especialistas, evidenciando o desejo e a luta pela regulamentação da mediação até seu

marco legal, em 2015. A análise da linha do tempo também nos permite afirmar que, nos anos 2000, houve uma intensificação do debate e das possibilidades de solucionar conflitos por meio dos MASCs.

FIGURA 3 - Linha do tempo com as principais iniciativas de promoção da mediação e outros MASCs



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Pantoja e Almeida (2016); Maia et al. (2016).

Segundo Pantoja e Almeida (2016, p.65), “O novo CPC enuncia como norma fundamental do processo civil a busca pela solução consensual dos litígios”, proporcionando aos MASCs um novo status dentro do processo civil. É importante ressaltar que a mediação pode ser facultativa ou obrigatória, dependendo do modelo implementado em cada país. No sistema obrigatório, presente na Argentina, por exemplo, a mediação é compulsória, e a petição inicial só é aceita se for comprovado que as partes tentaram resolver seus conflitos por meio da mediação. Já no Brasil, pós Lei da Mediação e NCPC, entende-se que o modelo é facultativo (mas nem tanto). O NCPC impõe que, na etapa pré-processual, as partes se reúnam para tentar um acordo por meio de conciliação/mediação, mas também é dada às partes a possibilidade de manifestarem seu desejo de não participarem da mediação. Ainda com a recusa, ao contrário do modelo argentino, o processo prosseguirá. A não obrigatoriedade da mediação, aliada ao desconhecimento de muitos das diferentes formas de resolução de conflitos, implica a necessidade de a mediação ser incentivada e ativamente buscada, como diz a lei, pelos operadores do direito, podendo ocorrer tanto em etapa pré-processual quanto processual.

A mudança de status gerada pelo NCPC e corroborada pela Lei de Mediação gerou mais possibilidades de utilização de tal meio e a tornou mais conhecida no país, acarretando, de acordo com Assed e Davidovich (2016, p. 335), “repercussão social que confere significativo efeito cascata à mudança cultural e à necessária ruptura de paradigmas há muito sedimentados na sociedade”.

O Brasil ainda é um país com forte cultura do litígio, isto é, uma cultura de predileção à solução de conflitos por meio de processos judiciais cujas decisões serão proferidas por um juiz. Essa cultura se faz presente em filmes e séries sobre o mundo jurídico, em geral com foco no sistema *common law*⁷ anglo-saxônico; na visão metafórica sobre conflito (e sobre debate) como guerra e, portanto, em uma relação perde-ganha; na formação jurídica dos operadores do direito, amplamente expostos aos trâmites litigiosos e pouco versados nos MASCs. Os Discursos (Gee, 1990) que

⁷ Segundo Santos (2008, p. 114) “Os sistemas de *civil law* [utilizado no Brasil] são justamente aqueles em que o principal nascedouro do direito é a lei civil, a partir da sua codificação. A origem desses sistemas vem da tradição romana e as suas releituras. Os sistemas de *common law*, por sua vez, são baseados nos costumes e jurisprudências dos tribunais. Sua origem vem da tradição anglo-saxônica”.

circulam cotidianamente são aqueles que dão predileção ao litígio e enxergam a negociação, o meio-termo, como de ordem menor. Importante destacar que a mudança da cultura de litígio à cultura de mediação, a que aludem Assed e Davidovich (2016), traria ao Estado e aos cidadãos uma maior economia e celeridade na resolução de disputas, além de conferir às partes agência na busca por soluções de seus problemas. Desde a entrada em vigor do NCPC, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) passou a monitorar os números de casos resolvidos a partir de MASCs, especialmente conciliação e mediação, e os números mostram um crescimento no índice de conciliações e mediações realizadas de 2015 a 2017.

Segundo o 15º Relatório Justiça em Números do CNJ (Brasil, 2019), cerca de 11% de todos os processos judiciais do país foram resolvidos por meio de conciliação ou mediação judicial, o equivalente, em números absolutos, a 4,4 milhões de sentenças homologatórias, cerca de 1,5 milhões de sentenças a mais do que em 2015, ano em que passaram a figurar nos relatórios. Também houve crescimento expressivo na quantidade de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Em 2014 eram 362 centros pelo país e, em quatro anos, o número triplicou para 1.088 CEJUSCs. É importante destacar que os dados não apresentam o índice de casos resolvidos a partir de conciliação/mediação extrajudicial, o que poderia alavancar os números apresentados no último relatório.

Dentre os MASCs apresentados, apenas a mediação possui diferentes modelos, com diferentes técnicas, focos e visões sobre conflito e o papel do mediador. Apresento, na seção seguinte, uma breve descrição e diferenciação entre as três “escolas” principais de mediação no país.

2.4 Os modelos de mediação

Muitos são os modelos de mediação que podem ser praticados e, embora alguns sejam internacionalmente conhecidos, como os que serão explicitados nesta seção, há outros mais locais como a mediação waratiana (Warat, 2004), no Brasil, e a mediação avaliativa, nos EUA. Pretendo, portanto, apresentar três grandes modelos de mediação conhecidos no país e internacionalmente: a mediação linear; a mediação transformativa; e a mediação narrativa. Ao final da seção, delineio as semelhanças e diferenças entre os modelos apresentados (quadro 2).

A mediação Linear, também conhecida por outros nomes como facilitativa, tradicional, acordista e de Harvard, foi criada no Programa de Negociação da universidade homônima, no final dos anos setenta. Ela é baseada no trabalho sobre negociação estabelecido por Roger Fisher e William Ury e é provavelmente o modelo mais conhecido e utilizado no Brasil. Para os autores, o conflito se constitui a partir da divergência de interesses e necessidades entre os indivíduos. A solução, portanto, advém da possibilidade das partes em harmonizarem interesses e encontrarem convergências que gerem satisfação mútua. Cabe ao mediador estimular as partes para que dialoguem com clareza e se escutem, a fim de que os interesses sejam desvelados e a negociação racional leve ao acordo justo.

A mediação linear é um modelo de natureza positivista e que entende a comunicação segundo o modelo do código (Schiffrin, 1994). Positivista, pois entende que, com a ajuda do mediador, as partes podem chegar à verdadeira natureza do conflito e, assim, trabalhar para que encontrem interesses convergentes. A visão de comunicação que se apreende desse tipo de mediação é o que Schiffrin (1994) chama de modelo do código, também conhecido como a visão de comunicação a partir da metáfora do conduto (Reddy, 2000). Segundo Jonathan e Pelajo (2016, p. 192), a mediação linear enfatiza a “comunicação verbal e racional como instrumento para lidar eficazmente com o conflito” e entende que “a transmissão linear de dados consiste em um fluxo de informação que, através de um canal, vai de uma fonte a um destinatário”. Já ao mediador, cabe a tarefa de promover as condições a partir das quais as partes podem dialogar e “manter uma efetiva comunicação bilateral”. Tal visão de comunicação pressupõe que o papel da linguagem é transmitir pensamentos e sentimentos internalizados no indivíduo A e que, externalizados por meio de som ou escrita, chega até os ouvidos (ou olhos) de B e por ele deve ser decodificado. “Ruídos” na comunicação são explicados pela falta de clareza no envio da mensagem pelo emissor ou por problemas de decodificação do receptor. O principal problema dessa visão de comunicação jaz na importância dada ao indivíduo e sua psique e nenhuma atenção à construção conjunta de sentidos e à intersubjetividade nas interações. As interações humanas são reduzidas a visão praticamente robótica de codificação e decodificação de mensagens, em vez de ser compreendida por sua natureza relacional, interdependente e contextualmente situada.

O foco do modelo linear reside na obtenção de um acordo e pouca ênfase é dada às relações entre as partes, suas histórias pregressas e futuras. Tampouco abre espaço para a complexidade do conflito e os contextos em que pode estar inserido na teia de relações entre os indivíduos. Pela sua aparente objetividade e rapidez, é bastante utilizado por mediadores judiciais e parece convergir com a descrição presente na lei, que entende como finalidade da mediação “desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (Brasil, 2015), deixando de lado os aspectos relacionais existentes.

A mediação transformativa também se originou nos EUA a partir da obra do professor de Direito, Robert Bush, e do professor de Comunicação, Joseph Folger. Juntos, publicaram em 1994 *The Promise of Mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*, que viria a estabelecer os preceitos do modelo transformativo de mediação. Diferentemente da mediação linear, a mediação transformativa tem como foco a mudança na relação entre os indivíduos em conflito, entendendo que a mudança positiva na relação pode também gerar boas consequências na busca pela solução do problema que levou as partes a buscarem ajuda. Os autores entendem que a natureza do conflito é dinâmica, fluida, coconstruída e situada em contextos específicos (Jonathan e Americano, 2016). O conflito provoca nas partes sentimentos ruins de impotência, diminuição e vitimização que, por sua vez, aguçam a hostilidade e distanciam os indivíduos em conflito. Contudo os pesquisadores entendem também que o conflito tem o potencial de transformar as relações positivamente e aproximar as partes que se enxergavam afastadas. Cabe ao mediador auxiliar as partes no diálogo, ressaltando a agência e responsabilidade que possuem no processo de resolução do conflito e transformando ações potencialmente destrutivas em construtivas por meio de perguntas e reformulações. Também em oposição ao modelo linear, no modelo transformativo o acordo é bem-vindo e desejado, mas não visto como obrigatório para seu sucesso. Segundo Jonathan e Americano (2016, p. 204) “perceber-se fortalecido, (...) desfrutando de autonomia e autodeterminação, ao mesmo tempo em que se é capaz de melhor compreender o outro por intermédio do reconhecimento da sua perspectiva, suas necessidades e seus valores” são os objetivos principais de uma mediação transformativa.

A mediação narrativa, também conhecida por mediação circular-narrativa, é atribuída à pesquisadora americana de comunicação Sara Cobb, que, por sua vez, se inspirou primordialmente na terapia familiar narrativa de Michael White e David

Epston. Esse modelo é focado nas narrativas contadas pelas partes em conflito, as interpretações emergentes e suas construções. Entende-se que “a história de um conflito é sempre apenas um relato possível dentre uma série de outros que poderiam ser contados sobre um relacionamento” (Brigida et al., 2016, p. 217). Cabe ao mediador, portanto, auxiliar as partes a desconstruírem as narrativas que construíram sobre pessoas e/ou eventos e a construírem histórias alternativas a fim de conseguirem reestabelecer suas relações e negociarem um acordo.

Apesar da coexistência dos três modelos citados acima, e de muitos outros não abarcados aqui, muitos mediadores acreditam que não deve haver uma exclusividade, por parte do profissional, em relação ao tipo de mediação utilizada.

Os profissionais que atuam dessa forma entendem os diversos modelos não como camisas de força, mas como uma caixa de ferramentas (Almeida, 2014) que o profissional tem à disposição com diferentes técnicas que podem ser utilizadas, a depender da natureza do conflito, relação entre as partes e outros fatores contextuais. No contexto analisado por mim, a mediadora entendia que não havia um modelo mais adequado ou melhor do que o outro, fazendo uso de diferentes técnicas originadas de diferentes modelos. Ademais, foi possível perceber, ao longo do tempo em que observei as sessões de mediação, que havia uma preocupação dos profissionais envolvidos para que as partes em conflito chegassem não apenas a um consenso, mas também pudessem reestabelecer a comunicação, seja na instância conjugal, como ex-esposa e ex-marido, seja na instância parental, como mãe e pai de seus filhos.

QUADRO 2 - Diferenças entre modelos de mediação

	MEDIAÇÃO LINEAR	MEDIAÇÃO TRANSFORMATIVA	MEDIAÇÃO NARRATIVA
ORIGEM	Projeto de Negociação de Harvard, na Harvard Law School, por Roger Fisher, Howard Raiffa e William Ury.	Publicação do livro <i>The Promise of Mediation: Responding to Conflict through Power and Recognition</i> , de Robert Bush e Joseph Folger.	Inspirada na terapia familiar narrativa de Michael White e David Epston e proposta por Sara Cobb em <i>A Narrative Perspective on Mediation: Toward the Materialization of the Storytelling Metaphor</i> .

ABORDAGEM	Entende que as partes, com a ajuda do mediador, podem encontrar convergências em seus interesses e necessidades a fim de que resolvam a divergência específica que resultou em conflito.	Entende que, mais do que a solução de um conflito específico, deve-se atuar na transformação das interações entre as partes, para que sejam relações positivas e construtivas.	Entende que as histórias narradas pelas partes e suas posteriores desestabilizações e reconstruções são centrais na busca pela solução do conflito e reestabelecimento do convívio entre as partes.
NOÇÃO DE CONFLITO	O conflito se origina de interesses e necessidades divergentes entre as partes.	O conflito nasce de uma crise que põe a interação humana em um ciclo destrutivo que, por sua vez, gera escalada do conflito. Contudo o conflito gera oportunidades de mudanças positivas na relação entre as partes.	O conflito emerge das interpretações e narrativas situadas em contextos específicos que as partes possuem sobre vivências concretas e como atribuem significados a essas histórias.
FOCO	O acordo.	A transformação das partes em conflito e sua relação.	A relação entre as partes e o acordo.
MODO DE ATUAÇÃO	Concentra-se na identificação de interesses e necessidades em comum entre as partes para que se possa identificar os elementos necessários para a resolução do conflito.	Concentra-se na interação entre as partes e no processo de reflexão sobre si e o outro. Assim, espera-se que as relações sejam transformadas e se tornem construtivas em vez de conflitivas.	Concentra-se no processo de (re)elaboração de narrativas a fim de buscar mudanças na relação e no conflito em si.
ATUAÇÃO DO MEDIADOR	Identifica quais pautas podem ser traduzidas em necessidades comuns entre as partes, atuando como condutor desse processo.	Facilita o diálogo e tenta promover empatia das partes sobre o ponto de vista do outro, atuando como interlocutor do processo.	Auxilia as partes a se distanciarem do problema, a refletirem sobre seus discursos e a tentarem elaborar narrativas alternativas, atuando como condutor do processo.

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Jonathan e Pelajo (2016); Jonathan e Americano (2016); Brigida et al. (2016); Isoldi (2016).

3

Os estudos da Fala-em-Interação*O caos é uma ordem por decifrar*

José Saramago

A epígrafe de Saramago parece ilustrar bem a forma como pesquisadores interessados na fala-em-interação abordam os dados de interação oral espontânea: tentando decifrar a ordem existente em toda interação social humana, ainda que por cima do véu os dados de fala e de trocas de turno se apresentem como aparente caos. Todavia, essa visão “caótica” das interações não é nova na Linguística. Saussure, visto por muitos como o “pai” da linguística como ciência autônoma, já apregoava o estudo da língua em detrimento da fala. Para o linguista suíço, o estudo da linguagem comportaria dois níveis. O que tem como objeto a língua, entendida como essencial pelo autor, e o que tem como objeto a fala, vista como secundária. Em outro momento do seu Curso de Linguística Geral, Saussure (2006, p. 27) chega a afirmar que “a atividade de quem fala deve ser estudada num conjunto de disciplinas que somente por sua relação com a Língua têm lugar na Linguística”, isto é, o estudo da língua em uso tangencia a ciência linguística, mas não seria, de fato, linguística. Ilari (2011, p. 59), ao comentar o Estruturalismo saussuriano, diz que o estudo da fala foi relegado “a uma disciplina secundária (...) à qual coube a tarefa ‘menos nobre’ de legislar sobre fatos sujeitos a uma regularidade precária”.

De modo semelhante, Chomsky define como objeto de estudo da teoria gerativa a Língua-I, em detrimento da Língua-E⁸. Para os gerativistas, a performance da língua está sujeita a fatores sociais, psicológicos e fisiológicos que não diriam respeito ao que a Linguística, enquanto ciência, deve observar. Smith (2005, p. 35) afirma que não é viável a construção de uma teoria focada na Língua-E, que em termos da capacidade humana para a linguagem, a Língua-E “não é nem coerente, nem

⁸ A Língua-I, em que I significa interna, individual e intensional, diz respeito ao âmbito mental da linguagem. A Língua-E, por sua vez, em que E significa externa e extensional, diz respeito ao âmbito sociocultural da linguagem (Kenedy, 2013).

definível” e que “se tal conceito social ou suprapessoal fosse coerente e consistente, seria apropriado aos domínios da política, matemática ou lógica”.

Tanto estruturalistas quanto gerativistas entendem que os fenômenos da fala/língua em uso possuem “regularidade precária” e não são coerentes, consistentes ou definíveis. Em contrapartida, Harvey Sacks (1984, p. 22), sociólogo americano que fundou a área da Análise da Conversa (doravante AC) junto de Schegloff e Jefferson, dizia que “qualquer atividade humana pode ser examinada a fim de descobrir alguma forma pela qual eles a realizam e tal forma será estavelmente descritível. (...) podemos dizer, de outra forma, que há ordem em todos os pontos”⁹ ¹⁰. Ao olhar para dados de fala, gerados a partir de ligações a um centro de valorização à vida, Sacks passou a decifrar o caos e a observar a ordem nas atividades que eram “vistas, mas não notadas”. Ao longo de décadas, os estudos em linguagem e interação social vêm demonstrando que a fala-em-interação é metódica, ordenada e sistematicamente organizada, ao contrário do que se pensava. Tendo explorado brevemente algumas abordagens linguísticas em contraponto com a Análise da Conversa, volto-me agora às raízes sociológicas da AC e seus conceitos mais caros.

A Análise da Conversa tem como base teórica e epistemológica a etnometodologia¹¹, abordagem praxiológica das ciências sociais elaborada por Harold Garfinkel nos anos 60. Essa nova perspectiva sociológica desafiou a sociologia dominante na época, que se concentrava em grandes aspectos da sociedade, como classe social, raça, gênero, etc., ao passo que a etnometodologia se ancora em uma perspectiva microssociológica, buscando entender os métodos empreendidos por membros de uma cultura ao agirem no mundo. Garfinkel (apud Maynard, 2012), em manuscrito não publicado, utiliza uma metáfora para comparar a etnometodologia e seus interesses de pesquisa com a macrosociologia hegemônica. Segundo o sociólogo, se comparada à circunferência do planeta Terra, o monte Everest tem a proeminência,

⁹ No original: “Whatever humans do can be examined to discover some way they do it, and that way will be stably describable. That is, we may alternatively take it that there is order at all points”.

¹⁰ Schegloff (2004) se posiciona contra a afirmação de Sacks de que há ordem em todos os pontos e diz que Sacks possuía a mesma visão. Segundo o autor, uma melhor forma de entender a visão de Sacks é a de que há ordem possível em qualquer ponto.

¹¹ Maynard (2013) afirma que as bases teórico-epistemológicas da AC podem ser traçadas não só em relação à etnometodologia, mas também à sociologia goffmaniana, à tradição de estudos da cultura oral grega, à linguística, filosofia, etnografia, antropologia, entre outras disciplinas.

importância e relevância de uma irregularidade em uma bola de bilhar. Pode-se inferir da analogia que apesar da longa tradição de interesse da sociologia nos “montes Everests”, ao olharem para cima, os sociólogos perdem a chance de entenderem o que ocorre no “nível do mar”. É no terreno cotidiano e ordinário, que comparado às grandes montanhas é muito mais vasto, mas bem menos estudado, que a vida em sociedade é criada, negociada, mantida ou modificada. O que difere a Etnometodologia (e também a AC) das outras abordagens sociais é justamente o interesse naquilo que a macrossociologia costuma negligenciar (o que Garfinkel chama de *missing what*¹²), isto é, nas diversas e pervasivas atividades cotidianas que realizamos e os métodos “usados pelas pessoas para produzir ações sociais reconhecíveis (para elas mesmas e para os outros membros de sua sociedade)” (Watson e Gastaldo, 2015, p. 24).

Boa parte das pesquisas em Sociologia que buscam compreender temas como gênero, sexualidade, raça, família, religião etc. costumam fazê-lo de uma perspectiva que prioriza a estrutura social e sua relação com os atores sociais. Todavia, Schegloff (2006) postula que a interação é a infraestrutura necessária para a constituição e manutenção das instituições sociais, o nicho ecológico natural para a linguagem e a arena na qual a cultura é posta em ação. Instituições sociais como a economia, a política, a educação, ou outras mais concretas, como o casamento e a família, são todas formadas por atividades que ocorrem cotidianamente a partir de pessoas em interação. Isso torna os estudos da fala-em-interação relevantes não só para o entendimento da chamada infraestrutura processual da interação (*procedural infrastructure of interaction*) (Schegloff, 1992), mas também para entendermos como, a partir dessa infraestrutura, instituições sociais, comumente vistas sob uma ótica mais abstrata, são construídas, reconstruídas e desconstruídas. Passo agora a descrever os principais conceitos dos estudos da fala-em-interação que estruturam a abordagem analítica da AC.

3.1

Análise da Conversa: Conceitos fundamentais

A AC tem como foco analítico a ação social e não a linguagem *per se*. Por ação social, entende-se como aquela que “é publicamente direcionada a, orientada para, ou

¹² De certa forma, relativamente similar ao que Goffman (2013) chama de “situação negligenciada”, embora com formas distintas de estudar a interação social.

realizada em coordenação com outro ser humano, geralmente copresente”¹³ (Couper-Kuhlen e Selting, 2018, p. 212). Segundo Schegloff (1996b, p. 5) “a fala é construída e percebida por seus receptores como ação ou ações que pode estar realizando”¹⁴. Entende-se que a linguagem é um veículo a partir da qual ações sociais são construídas, e que possui, com elas, uma relação de interdependência, pois uma não pode prescindir da outra. Tal análise é dependente dos registros em áudio e/ou vídeo de interações sociais, que podem ser acessados pelo pesquisador por diversas vezes e deles se utiliza para observar diferentes práticas utilizadas pelos participantes em interação, bem como entender como a organização social é constituída e gerenciada.

A ação humana é entendida como indicial, isto é, dependente do contexto em que a interação se dá, com quem se dá e como se dá. O sentido é, portanto, sempre local e não passível de generalizações, e as palavras, ao mesmo tempo em que ganham seu sentido “completo” dentro do contexto de produção em que ocorrem, nunca encerram a integralidade de seu sentido potencial (Coulon, 1995).

Segundo Sidnell (2013, p. 78) “um objetivo básico da Análise da Conversa é identificar as ações que os participantes em interação realizam e descrever as práticas de conduta específicas que eles usam para realizá-las”¹⁵. Isto é, práticas podem ser utilizadas para, por exemplo, cumprimentar alguém, fazer um pedido, elogiar, criticar etc. Não há uma relação biunívoca entre prática e ação. Isso significa que cada uma das práticas pode implementar diferentes cursos de ação, ou uma ação, por sua vez, pode ser realizada a partir de várias práticas (fig. 4). A prática da (re)formulação, por exemplo, pode realizar ações diversas como explicar, esclarecer, especificar, demonstrar entendimento, convidar o falante a elaborar algum elemento anterior de seu turno, entre outras. Por outro lado, a ação de cumprimentar alguém pode ser implementada a partir de diferentes práticas, a depender do contexto em que os participantes estão inseridos. Podemos utilizar recursos linguísticos verbais como dizer *oi, olá, bom dia*, etc. e/ou recursos linguísticos não verbais como expressões faciais, por

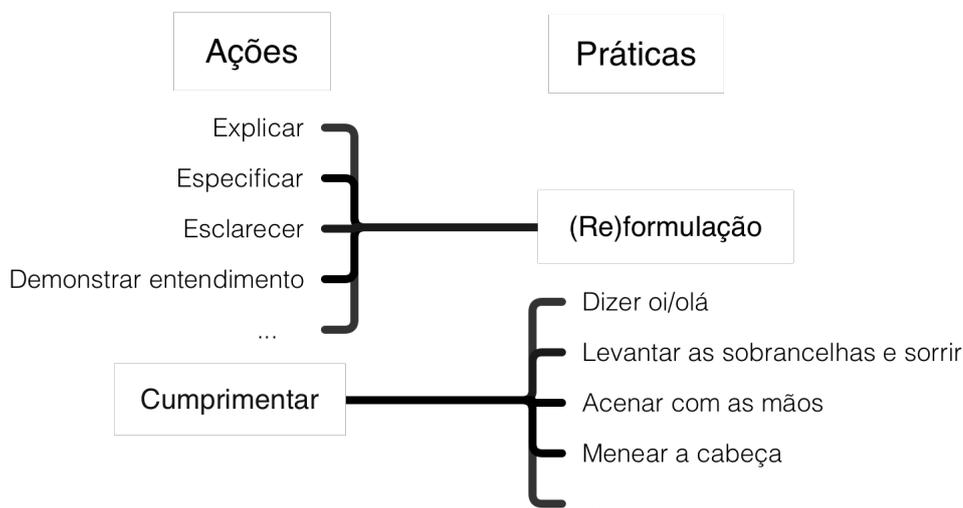
¹³ No original: “one that is publicly directed at, targets, or is done in coordination with another, typically co-present human being”.

¹⁴ No original: “talk is constructed and attended to by its recipients for the action or actions which it may be doing”.

¹⁵ No original: “One basic goal of Conversation Analysis is to identify the actions that participants in interaction do and to describe the particular practices of conduct that they use to accomplish them”.

exemplo, levantar as sobrancelhas e sorrir, e movimentos corporais, por exemplo, menear a cabeça e acenar com as mãos.

FIGURA 4 - Relação entre ações e práticas



Fonte: elaborado pelo autor

O sentido dado à *ação* na AC é o vernacular. Perguntar, narrar, pedir, criticar, cumprimentar, descrever, acusar, elogiar são todas ações que realizamos interacionalmente. Já a noção de prática requer uma definição mais elaborada. Heritage (2010, p. 6) a define como:

qualquer característica de formato do turno que, em uma sequência, (i) possui caráter distintivo, (ii) possui local específico dentro do turno ou da sequência, e (iii) é distintiva em suas consequências para a natureza ou sentido da ação que o turno implementa.¹⁶

A relação entre ações sociais e práticas nos leva a dois outros pontos inter-relacionados: a questão de “por que isso agora?” e a noção de atribuição de ação.

Schegloff e Sacks (1973, p. 299) diziam que “uma questão pervasivamente relevante (aos participantes) sobre as elocuições na conversa é ‘por que isso agora?’”. Os participantes estão a todo tempo se orientando a essa pergunta de forma a atribuir

¹⁶ No original: “A ‘practice’ is any feature of the design of a turn in a sequence that (i) has a distinctive character, (ii) has specific locations within a turn or sequence, and (iii) is distinctive in its consequences for the nature or the meaning of the action that the turn implements” .

sentido às ações em uma interação e demonstrar seus entendimentos por meio de ações responsivas. A pergunta pervasiva tem uma razão de ser formulada de tal forma¹⁷ e cada uma de suas partes nos ajuda a entender como a constituição de uma prática se relaciona à realização de certa(s) ação(ões) (quadro 3).

QUADRO 3 - “Por que isso agora?”

Por que	Que ação os recursos utilizados implementam?
isso	Que elementos/recursos constituem “isso”? Em outras palavras, qual é sua composição .
agora	Onde no turno, na sequência, na interação, na relação entre os participantes, etc. “isso” ocorre? Em outras palavras, qual é a posição de “isso”?

Fonte: elaborado pelo autor com base em Whitehead (2019)

De outra forma, pode-se dizer que uma prática é composta de um recurso ou conjunto de recursos¹⁸ (**isso**), utilizado em um local interacional especificável (**agora**) e, quando utilizado nesse local, com esses recursos, provoca um efeito ou ação (**por que**).

A noção de atribuição da ação (Levinson, 2013, p. 104) diz respeito à “atribuição de uma ação a um turno revelada pela ação responsiva do próximo falante que, se não corrigida no(s) próximo(s) turno(s), se torna, de certa forma, um entendimento compartilhado”¹⁹. Tanto a composição do turno quanto sua posição sequencial são elementos cruciais no processo de atribuição de ação, mas outros fatores como o contexto de ações em progresso, os papéis sociais atribuídos aos

¹⁷ Schegloff (1998), em resposta a críticas de Wetherell (1998), diz que a pergunta “por que isso agora?” é central à AC porque é, antes de tudo, central aos participantes em interação, e não o caminho inverso. Boa parte da resposta do sociólogo é centrada na explicação do que “por que isso agora?” engloba e na “correção” de entendimentos aparentemente equivocados de pesquisadores como Wetherell sobre como analistas da conversa analisam dados de fala-em-interação.

¹⁸ Couper-Kuhlen e Selting (2018, p. 29) definem recursos como “formas linguísticas ou entidade que podem ser descritas com relação à sua estrutura e uso”. Fonemas, morfemas, sintagmas, orações, unidades discursivas são todas formas linguísticas verbais que podem ser utilizadas pelos participantes. Formas linguísticas não verbais seriam a prosódia, o direcionamento do olhar, gestos faciais e corporais, posicionamento e movimento corporal. A combinação de formas linguísticas verbais e não verbais também é possível como recurso utilizado na constituição de práticas.

¹⁹ No original: “the assignment of an action to a turn as revealed by the response of a next speaker, which, if uncorrected in the following turn(s), becomes in some sense a joint ‘good enough’ understanding”.

participantes e aspectos institucionais também podem atuar no processo de atribuição de ação. Segundo Levinson (2013), os termos clássicos, *formação da ação* e *reconhecimento da ação*, podem levar a um entendimento errado de que ações possuem uma “identidade” correta que deve ser reconhecida pelo interlocutor quando, na verdade, o processo de atribuição da ação é falível e negociável na interação.

Ações sociais são produzidas e tornadas relatáveis²⁰ por meio de práticas e a atribuição das ações é uma questão com a qual os interagentes estão constantemente lidando ao interagirem. É a partir da sequência interacional, com a troca de turnos de fala entre interagentes, que se pode demonstrar o entendimento do sentido atribuído ao turno anterior e checar se seu entendimento está correto, processo chamado na AC de prova procedimental do próximo turno (*next-turn proof procedure*) (Heritage, 1984).

Esse processo de demonstração mútua e constante por partes dos interagentes do que estão levando em consideração naquele exato momento da interação se dá a partir do que Heritage (1984) chama de “arquitetura da intersubjetividade”. Segundo o autor, cada ação do falante é moldada por e, ao mesmo tempo, renovadora do contexto situadamente localizado em que se insere, isto é, o falante constrói suas ações com base no contexto em que se insere e, especialmente, em relação à ação anterior de outro participante em uma sequência interacional. Ao fazê-lo, forma o contexto imediato que terá de ser levado em conta pelos demais participantes da interação na construção de suas próximas possíveis ações. É a partir dessa sequência de ações, moldadas por ações anteriores e criadoras de novas ações, que demonstramos constantemente o entendimento do que foi dito e feito a cada turno de fala. Cabe ao analista da fala-em-interação utilizar tais demonstrações de inteligibilidade entre interagentes em sua análise, a partir de uma perspectiva considerada êmica, isto é, uma perspectiva que prioriza a orientação que os participantes demonstram da própria interação, e não uma baseada em interpretações do pesquisador e/ou especulações sobre as motivações que levaram os interagentes a agirem de determinada forma.

²⁰ Por *relatáveis*, faço alusão à noção de *accountability* da etnometodologia. A *accountability* é um princípio a partir do qual os membros de uma sociedade, ao produzirem e gerenciarem suas ações sociais, também relatam (*account*) aos demais membros aquilo que estão fazendo, isto é, ao agirmos no mundo social, nos orientamos por regras que, embora não explícitas, são reconhecidas pelos participantes e inteligíveis dentro de uma ordem moral e factual que, por sua vez, é constantemente produzida e mantida durante a interação (Arribas-Ayllon et al., 2011).

Pode-se definir uma sequência interacional como “um curso de ação implementado pela fala” (Schegloff, 2007, p. 9), mas sequências também podem ser entendidas como formadas por pares adjacentes, sequências mínimas formadas por duas ações posicionadas uma seguida da outra e produzidas por falantes diferentes em interação. Ao, por exemplo, fazer um convite, abrem-se e, ao mesmo tempo, limitam-se as ações consideradas relevantes no turno seguinte, nesse caso, aceitar ou recusar o convite feito.

Segundo Sacks (1992, p. 52) “dada uma primeira parte do par, não se segue uma segunda parte de par qualquer, mas, dada uma primeira parte, apenas algumas segundas partes são admissíveis e são produzidas”²¹. Responder a um convite com um elogio, por exemplo, provocaria um estranhamento entre interagentes e interromperia o fluxo da conversa a fim de se tentar entender o porquê da ação responsiva inesperada. De forma mais ou menos semelhante, se, após uma primeira ação, como um convite ou uma saudação, não há uma ação responsiva por parte do outro falante, tal ausência da segunda parte do par costuma ser topicalizada, o falante deve prestar contas da falta de uma ação responsiva, sob pena de sofrer sanções morais por parte do outro. Isto porque a primeira parte de um par torna a ação responsiva do outro falante imediatamente relevante e esperada, o que chamamos de relevância condicional²². O ato de cumprimentar alguém é particularmente saliente quando pensamos na relevância condicional que a primeira parte do par gera sobre a segunda. Damos *bom-dia*, *boa-tarde* e *boa-noite* por diversas vezes ao longo de um dia, a pessoas conhecidas e a estranhos e em praticamente todas as vezes somos respondidos com outros cumprimentos similares, enquanto seguimos com nossas vidas e realizamos nossas ações cotidianas. Basta que um *bom-dia* não seja respondido para que esse par adjacente tão corriqueiro seja alvo de escrutínio. “Não ouviu?”, “não está prestando atenção?”, “é grosseiro! Rude!”, “está com raiva de mim?” são algumas possibilidades. Como Simmel (1959, p. 400) explica, “cumprimentar alguém na rua não atesta

²¹ No original: “given a first pair part, not anything that could be a second pair part goes, but given some first, only some seconds are admissible and are done”.

²² Stivers e Rossano (2010) propõem que há uma escala em relação à mobilização de ações responsivas que primeiras ações podem gerar, isto é, diferentes ações projetam diferentes graus de relevância a uma segunda parte do par. Cumprimentar, convocar, fazer um pedido ou oferta projetam uma alta relevância às ações possíveis em 2PP. Avaliações e avisos, por exemplo, projetam baixa relevância de ação responsiva.

qualquer tipo de consideração ao outro, mas não o cumprimentar comprova justamente o contrário”²³.

Além do par adjacente convite/aceite-recusa, há várias outras organizações normativas de ações pareadas como “pergunta/resposta”, “saudação/saudação”, “oferta/aceite-rejeição”, “avaliações/concordância-discordância”, etc. Mas mesmo dentro do universo limitado de ações responsivas possíveis que a primeira parte de um par projeta, percebe-se que há uma “tendência sistemática observada na interação em relação ao uso de certas estruturas (chamadas de preferidas) em detrimento de outras (despreferidas)”²⁴ (Clift, 2016, p. 40). A essa tendência de uso sistemática damos o nome de organização da preferência. Embora um convite projete duas ações alternativas possíveis, como o aceite ou a recusa, nota-se que elas não são socialmente ou interacionalmente simétricas. O aceite, por exemplo, é uma ação preferida, produzida pelo falante de forma direta e rápida. Já a recusa, ação despreferida em resposta a convites, é geralmente produzida com pausas maiores, elementos mitigadores, produção de *accounts* que justifiquem a recusa, entre outras características. Uma outra forma de pensarmos a organização da preferência diz respeito às implicações que as ações responsivas podem ter na relação que os interagentes possuem e estão construindo. Ao aceitar um convite, fortalecemos a solidariedade social e a relação entre os participantes envolvidos. Por outro lado, ao recusarmos, podemos enfraquecer a solidariedade social e estremecer a relação com os participantes envolvidos. Vista sob essa ótica, a preferência diz respeito a “como pessoas sistematicamente formatam suas ações para ou apoiar ou enfraquecer a solidariedade social”²⁵ (Pillet-Shore, 2017, p. 1).

Passemos agora a olhar para cada um dos pares adjacentes. Percebemos que cada uma das partes dos pares é composta de “elocuições que os falantes produzem quando ocupam o piso conversacional”²⁶ (Couper-Kuhlen e Selting, 2018, p. 34), o

²³ No original: “Greeting somebody in the street proves no esteem whatever, but failure to do so conclusively proves the opposite”.

²⁴ No original: “Preference organisation relates to the systematic bias observed in interaction towards the use of certain structures (and thus 'preferred') over others ('dispreferred’)”.

²⁵ No original: “how people systematically design their actions to either support or undermine social solidarity”.

²⁶ No original: “utterances that speakers produce when they occupy the floor”.

que chamamos de turno. Cada turno pode ser composto de uma ou mais Unidades de Construção de Turno (UCTs) que, por sua vez, podem ser subdivididas em: lexical, quando composta por uma palavra ou partícula; sintagmática; clausal, quando composta por um núcleo verbal; e sentencial, quando composta por mais de um núcleo verbal (Clayman, 2013). As UCTs são as unidades básicas de organização dos turnos e cada uma delas são entendidas pelos interlocutores, independentemente de seu tipo, como unidades coerentes, autônomas e reconhecíveis no contexto como possivelmente completas. Assim, uma das características presentes em todas as UCTs é sua projetabilidade²⁷, isto é, os participantes da interação conseguem identificar o tipo de unidade que está sendo produzida e antevem o término de uma UCT a partir de diversos recursos linguísticos verbais e não verbais como a sintaxe, prosódia, pragmática e o direcionamento do olhar (Clayman, 2013). A possível conclusão de uma UCT estabelece um Lugar Relevante de Transição (LRT), a partir do qual os participantes se orientam para a possibilidade de realizar a troca de turnos, minimizando uma possível sobreposição de falas.

Nessa seção, abordei alguns dos principais conceitos da Análise da Conversa, partindo de noções mais abrangentes como interação enquanto infraestrutura necessária para constituição e manutenção das instituições sociais, até os elementos mais específicos que compõem um único turno de fala. Com essa organização textual, busquei também estabelecer uma relação lógica entre os conceitos apresentados e os diferentes níveis de análise e descrição possíveis na área. Em resumo, as **ações sociais** constituem o foco analítico nos estudos da fala-em-interação. Ações sociais são implementadas por meio de **práticas**, isto é, recursos linguísticos verbais e não verbais mobilizados pelo falante de uma determinada forma (composição) em um determinado local (posição). **Composição** e **posição** são elementos necessários no processo de atribuição de sentido às ações (noticiar, criticar, reclamar, etc.), mas sentidos e entendimentos são construídos, demonstrados e negociados²⁸ na **troca de**

²⁷ Schegloff (2003) ressalta em uma de suas aulas a importância de não equiparar projetabilidade com previsibilidade. Isso porque previsibilidade implica uma tarefa cognitiva ligada a uma probabilidade estatística. Embora não se negue o papel da cognição na projetabilidade, não possuímos acesso, enquanto analistas, a tais tipos de informação.

²⁸ Em meu resumo, não abordei a organização do reparo, visto que não estava presente na minha apresentação dos conceitos. Contudo a negociação da intersubjetividade pode se dar de forma tácita, como costuma ocorrer, ou por meio da prática do reparo, quando um dos falantes interrompe a progressividade do turno ou da sequência para lidar com problemas de produção, escuta ou entendimento da fala.

turnos, em uma sequência interacional. A **sequência interacional** é formada por **pares adjacentes**, sequências mínimas de interação do tipo cumprimento/cumprimento, pergunta/resposta, convite/aceite ou recusa, entre outros. As ações em primeiras partes dos pares projetam um universo limitado de ações responsivas nas segundas partes dos pares. As ações responsivas projetadas pela ação em primeira posição não são interacionalmente ou socialmente simétricas ou equivalentes, havendo uma organização de **preferência** que demonstra tendência sistemática do uso de certas estruturas (preferidas) em relação a outras (despreferidas). Ao olharmos para os pares adjacentes, percebemos que cada par é formado por **elocuições** produzidas pelo falante ao ocupar o piso conversacional, o que chamamos de **turnos**. Turnos são compostos de uma ou mais **UCTs**, que projetam um **LRT** para que o outro falante possa tomar o turno. Ao tomar o turno, o falante constrói mais uma parte da sequência interacional, demonstrando e negociando a **intersubjetividade** entre os participantes. É assim que as interações humanas, antes vistas pela linguística como caóticas e não passíveis de descrição sistemática, se dão de forma **ordenada** e **sistemática** a todo momento em que desejamos realizar ações sociais por meio da linguagem.

3.2

A Prática da formulação

A prática da formulação é categorizada por Couper-Kuhlen e Selting (2018, p. 1²⁹) como “prática definida pelo conteúdo”, em oposição às “práticas definidas pelo formato”, que possuem estruturas lexicais, sintagmáticas ou oracionais especificáveis, como a prática altamente estudada da partícula *Oh!* em língua inglesa, por exemplo. A prática da formulação, como veremos, é muito mais genérica e dependente das contingências interacionais em que é produzida do que as práticas definidas por formato.

Além dessa maior indeterminação quanto à forma, a formulação também requer, antes de mais nada, que haja uma definição do que se entende por essa prática. Isto porque a literatura da Análise da Conversa utiliza o termo *formulação* de diferentes

²⁹ O livro das autoras, *Interacional Linguistics*, possui capítulos publicados apenas em arquivo pdf e cada arquivo tem paginação própria. Logo, a página 1 diz respeito ao capítulo específico (Online Chapter F – Further Practices with Language), separadamente do livro impresso.

formas. Couper-Kuhlen e Selting (2018, p. 80), em revisão da literatura, elencam três entendimentos possíveis para o termo:

- 1) em seu sentido amplo, pode-se entender a formulação como:
 - a) as escolhas lexicais e sintagmáticas socialmente e sequencialmente significativas para a construção de UCTs.
- 2) Em seu sentido restrito, pode-se entender a formulação como:
 - a) Um tipo de prática utilizado para (se) explicar;
 - b) Um tipo de prática retórica (formulações de caso extremo).

Já Depperman (2011) e Childs (2015) diferem como a literatura entende e utiliza o termo *formulação* de outras três formas (quadro 4):

- 1) Baseada em Garfinkel e Sacks (1986)³⁰;
- 2) Baseada em Heritage e Watson (1979);
- 3) Baseada em Schegloff (1972).

Alinho-me à divisão proposta por estes autores e passo, então, a explorar as três formas elencadas por eles, bem como a discussão sobre o uso do termo reformulação. Em breve comparação das divisões propostas por Depperman (2011) e Childs (2015), e Couper-Kuhlen e Selting (2018), pode-se entender que o sentido 1(a) descrito por Couper-Kuhlen e Selting (2018) se relaciona com o sentido empregado por Schegloff (1972). Já o sentido 2(a) está relacionado tanto ao uso de formulação por Garfinkel e Sacks (1986), quanto por Heritage e Watson (1979). O sentido 2(b) foi primeiramente utilizado e descrito por Anita Pomerantz (1986) e não constará na revisão de literatura que aqui apresento.

³⁰ O trabalho dos autores foi primeiramente publicado em 1969, sendo, portanto, seminal. As eventuais páginas a que faço referência são da obra *Ethnomethodological Studies of Work* de Garfinkel (1986), em que consta a reimpressão do trabalho feito com Sacks.

3.2.1 Formulação, formulações

A literatura sobre formulação foi primeiramente introduzida por Garfinkel e Sacks (1986)³¹, a partir de uma abordagem etnometodológica. Os autores estavam interessados pelas formas a partir das quais os participantes em interação podiam demonstrar explicitamente a intersubjetividade, ao definirem o que estavam fazendo conjuntamente. Eles notaram que na fala-em-interação “um membro pode tratar uma parte da conversa como uma oportunidade para descrevê-la, explicá-la, caracterizá-la, ou explicar, traduzir, resumir ou fornecer o cerne da conversa”³² (p. 167). Eles chamaram essa prática de “dizer-em-tantas-palavras-o-que-estamos-fazendo”³³ (p. 168) de formulação. Para os autores, a formulação não é uma prática apenas sobre a conversa, mas constitutiva dela. Se os sentidos de nossas ações são conquistas realizadas conjuntamente pelos participantes em interação, então as formulações são métodos que membros utilizam para estabelecer foco, orientação e entendimento mútuos.

Diferentemente de Garfinkel e Sacks, Schegloff (1972) utiliza um entendimento de formulação que talvez esteja mais próximo do uso de senso comum, isto é, a formulação como uma forma de definir ou se referir a coisas no mundo. Para Schegloff (1972, p. 80):

Se alguém olha para as posições na conversa em que um objeto (incluindo pessoas) ou atividade é identificado (ou, como devo dizer, “formulado”), então pode-se perceber que há um conjunto de formulações alternativas para cada objeto ou atividade, sendo todas elas, de alguma forma, corretas.³⁴

³¹ Segundo Schegloff (1992, p. xlix), em introdução ao livro *Lectures on Conversation*, Sacks considerava o artigo como um trabalho mais de Garfinkel do que seu.

³² No original: “a member may treat some part of the conversation as an occasion to describe that conversation, to explain it, or characterize it, or explicate, or translate, or summarize, or furnish the gist of it [...]”.

³³ No original: “saying-in- so-many-words-what-we-are-doing”.

³⁴ No original: “if one looks to the places in conversation where an object (including persons) or activity is identified (or as I shall call it, “formulated”), then one can notice that there is a set of alternative formulations for each such object or activity, all the formulations being, in some sense, correct”.

Assim, ao identificarmos um local, temos à nossa disposição diversas escolhas lexicais e sintagmáticas que podem ser utilizadas. A minha casa pode ser descrita pelo meu endereço completo, pode ser “o primeiro conjunto de prédios da rua X”, ou “o condomínio que fica do lado da casa da minha mãe”, sendo todas elas corretas e possíveis. Apesar do vasto número de possibilidades nas formulações de objetos, pessoas ou atividades, em nossas interações estamos sempre nos orientando à construção de turnos de fala que demonstrem um ajuste ao interlocutor (*recipient design*³⁵), isto é, as formulações utilizadas não são randômicas e escolhidas a esmo, mas apropriadas e relevantes àqueles com quem estamos interagindo.

Na literatura em AC, muitos artigos são publicados com essa acepção de formulação. Apenas a título de exemplificação, temos *Speakers formulating their talk as interruptive* de Weatherall e Edmonds (2018) e *Problems in the neighbourhood: Formulating noise complaints across dispute resolution services* de Alexander e Stokoe (2019).

Quando pesquisadores da AC não utilizam o termo *formulação* em seu sentido amplo, como exemplificado acima, tendem a empreender uma análise das práticas de formulação conforme apresentada e descrita por Heritage e Watson (1979). O trabalho dos autores desenvolve o de Garfinkel e Sacks (1986), apresentando análises empíricas baseadas em interações naturalísticas em que formulações são construídas. Contudo Heritage e Watson (1979, p. 126) possuem um foco mais restrito, descrevendo o que chamam de “subclasse específica das formulações”.

Os autores diferenciam as formulações produzidas por aqueles que informam algo (*newsdeliverer*) e já possuem informação sobre este algo das formulações produzidas por quem recebeu a informação (*newsrecipient*) e, ao produzir a formulação, oferecem uma leitura candidata ou redescrição de turnos de fala anteriores ao outro participante. Tanto Garfinkel e Sacks (1986) quanto Heritage e Watson (1979) entendem a formulação fundamentalmente como uma prática utilizada pelos participantes para demonstrar, negociar e garantir o entendimento mútuo, isto é, a intersubjetividade. Contudo os últimos dois autores têm como foco as formulações produzidas por aqueles que receberam a informação, também chamada de formulação da fala do outro

³⁵ Sacks, Schegloff e Jefferson (2003, p. 51) definem o ajuste ao interlocutor como “uma enorme quantidade de aspectos nos quais a fala de uma das partes em uma conversa é constituída ou projetada de modos que exibem uma orientação e sensibilidade ao(s) outro(s) específico(s) que é/são co-participante(s).”

(*other-formulation* ou *other-speaker formulation*), deixando de lado o que podemos entender por formulação da própria fala (*self-formulation* ou *same-speaker formulation*).

De acordo com os pesquisadores, as formulações apresentam “três propriedades centrais: a preservação, a eliminação e a transformação”³⁶(p. 129). Em outras palavras, ao parafrasearmos partes anteriores da conversa, preservamos certos elementos, excluimos algumas partes e modificamos outras. Baseados em tais propriedades, os autores também caracterizaram dois tipos diferentes de formulações produzidas por aqueles que recebem as informações: (i) as formulações de cerne (*gist*) e; (ii) as formulações de conclusão (*upshot*). Entende-se que as formulações de cerne são utilizadas pelos participantes para esclarecerem, resumirem e demonstrarem entendimento sobre a conversa até aquele momento específico, ou até uma parte prévia específica. Já as formulações de conclusão estão relacionadas às pressuposições dos participantes acerca de momentos prévios da conversa, trazendo à tona implicações ou conclusões a partir do que foi dito até então, isto é, explicitando o que estava implícito.

Em termos sequenciais, as formulações da fala do outro constituem a primeira parte do par adjacente, tornando condicionalmente relevantes a confirmação ou negação do participante que teve seus turnos de fala formulados. Isso se dá, segundo Heritage (1985), porque aquele que produz a formulação, ao fazê-lo, acaba por adentrar nos territórios de conhecimento e experiência que dizem respeito ao outro interlocutor. Em outras palavras, ao formularmos a fala do outro, produzimos leituras possíveis e demonstramos entendimento acerca de trechos da fala sobre os quais não possuímos acesso e direitos privilegiados, o que Heritage (2013) chama de primazia epistêmica e, assim, tais trechos tornam relevantes uma ação responsiva daquele que possui a primazia epistêmica sobre o que foi dito, a fim de que possa confirmá-la ou negá-la.

Ainda em relação às possibilidades de ações responsivas em segunda parte do par, percebe-se que há uma assimetria em relação às opções. Assim, entende-se que confirmações são ações preferidas e negações ações despreferidas. Segundo Heritage e Watson (1979), a preferência pela confirmação pode ser explicada pela pressuposição de que os participantes da interação entendem que compartilham um mundo em

³⁶ No original: “three central properties: preservation, deletion and transformation”.

comum, base para a conquista da intersubjetividade³⁷. A negação de uma formulação produzida pode, portanto, pôr em risco o sentido da fala até aquele momento e os participantes podem ter de estabelecer um novo ponto de partida sobre o qual irão construir conjuntamente novos entendimentos. Além disso, a negação pode ser entendida como uma crítica em relação à falta de atenção ou falta de capacidade de monitorar a interação em curso daquele que produziu a formulação.

QUADRO 4 - Diferentes sentidos de formulação

Principais autores	Sentido empregado para <i>Formulação</i>
Garfinkel e Sacks (1986)	Formulação como prática empreendida pelos falantes para descrever, explicar ou caracterizar parte da conversa ou explicar, traduzir, resumir ou fornecer o cerne dela. Ao fazê-lo, demonstram explicitamente a intersubjetividade.
Heritage e Watson (1979)	Formulações como ações produzidas por aquele que recebeu a informação e que parafraseiam trechos prévios da fala do outro. Podem ser divididas em formulações de cerne e formulações de conclusão. Possuem como características a preservação, a eliminação e a transformação de elementos prévios da fala. Constituem a primeira parte de um par e tornam condicionalmente relevantes confirmações (ações preferidas), ou negações (ações despreferidas).
Schegloff (1972)	Mais próxima do sentido de senso comum, entende-se a formulação como a prática de definir ou se referir a objetos, pessoas ou atividades, a partir de escolhas lexicais e sintagmáticas que são sequencialmente e socialmente significativas.

Fonte: Garfinkel e Sacks (1986); Heritage e Watson (1979); Schegloff (1972); Depperman (2011); Childs (2015); Couper-Kuhlen e Selting (2018)

Além das diferentes, ainda que relacionadas, acepções de formulação, há outras duas diferenciações que precisam ser apresentadas e explicitadas. A primeira diz respeito à diferença entre formulação e reformulação, a segunda está ligada à diferença entre as práticas de (re)formulação e reparo.

³⁷ Tal entendimento tem relação com as noções fenomenológicas de “atitude natural” de Husserl e de “mundo-da-vida” de Schutz.

Depperman (2011) e Bilmes (2011) entendem que é necessário diferenciar *formulações* de *reformulações*. Para ambos os autores, a noção utilizada por Schegloff e, segundo Bilmes, também por Sacks³⁸, seria a formulação de fato, isto é “colocar em palavras”. Já a reformulação estaria ligada ao uso que Garfinkel e Sacks (1986) e Heritage e Watson (1979) descrevem, pois em ambos os casos a formulação teria como base trechos prévios da interação, sendo assim, na verdade, reformulações de trechos já formulados. Assim, utilizo em minha pesquisa as noções de *formulação* e *reformulação*, de acordo com Depperman (2011) e Bilmes (2011). Entendo, em outras palavras, que as (re)formulações são práticas que envolvem transformações lexicais e sintáticas por parte do receptor com base em um ou mais turnos de fala produzidos por outro falante. Contudo utilizarei os parênteses no prefixo re- para marcar que o que alguns autores entendem por *reformulação*, também pode ser analisado por outros pesquisadores como *formulação*.

A segunda diferenciação diz respeito às práticas de formulação e de reparo. Uma vez que as (re)formulações já foram descritas, cabe aqui lembrar a definição da prática de reparo. Entende-se reparo como práticas ou ações utilizadas pelos participantes da interação a fim de lidarem com problemas de escuta, produção ou entendimento (Schegloff, Jefferson e Sacks, 1977; Couper-Kuhlen e Selting, 2018). É possível perceber que tanto a formulação quanto o reparo lidam com questões de intersubjetividade. Além disso, a produção de entendimentos candidatos pelo receptor é possível tanto na prática de (re)formulação quanto na de reparo iniciado pelo outro. Schegloff et al. (1977, p. 378) trazem como exemplo de estrutura utilizada em reparos iniciados pelo outro a forma “você quis dizer X?”³⁹, em que X é o entendimento possível.

É possível perceber que formulações e reparos lidam com a intersubjetividade e, em algumas instâncias particulares, utilizam formatos similares. Helmer e Zinken (2019) analisaram o uso dos marcadores *das heißt* (*isto significa* ou, mais literalmente, *isto é chamado*) e *du meinst* (*you quer dizer*) na língua alemã. Segundo os autores, o uso dos

³⁸ Segundo Bilmes (2011, p. 132), Sacks utiliza a noção de formulação de forma bastante similar à de Schegloff. Alguns exemplos de uso de Sacks são “formular o atual estado”, “ele formula suas observações”, “formular a sessão como uma ‘sessão de terapia de grupo’”. Essa constatação talvez explique o comentário de Schegloff sobre Sacks não reconhecer sua autoria no trabalho de Garfinkel e Sacks (1986).

³⁹ No original: “Y mean X?”.

diferentes marcadores, aliado às diferentes estruturas sintáticas com as quais são produzidos contribuem com a formação da ação dos turnos. A construção “*du meinst* + sintagma” lida com problemas de elementos específicos ou turnos adjacentes em fala anterior, sendo utilizada para iniciar reparo. Já a construção “*das heißt* + oração” é utilizada para a formulação de conclusões mais complexas, com base em sequências completas e negociação de aspectos subjetivos em que os participantes estavam envolvidos.

Couper-Kuhlen e Selting (2018, p. 84), ao tentarem distinguir as práticas, afirmam que “inícios de reparo pelo outro dizem respeito a problemas de entendimento ou escuta da fonte de problema, enquanto as formulações dizem respeito a um entendimento específico de um segmento de fala e solicitam a confirmação do entendimento”. Eu acrescentaria o domínio epistêmico como outro elemento que permite distinguir reparos de (re)formulações. (Re)formulações da fala do outro invariavelmente lidarão com a paráfrase sobre algo cujo domínio epistêmico não pertence àquele que (re)formula ao outro. Já as iniciações de reparo que lidam com problemas de entendimento e apresentam entendimentos possíveis em seu formato não necessariamente terão relação com a primazia epistêmica do outro.

3.2.2 Algumas formas das formulações

Boa parte das pesquisas sobre formulação, independentemente da aceção utilizada, costuma ter como foco as funções das formulações, especialmente nos diversos contextos institucionais em que as formulações são utilizadas. Há, contudo, aspectos formais na produção das formulações que foram descritos por Couper-Kuhlen e Selting (2018), com base na literatura em língua inglesa e alemã, que serão aqui descritos.

Primeiramente, percebe-se que as formulações em língua inglesa são geralmente produzidas como elocuições do tipo perguntas declarativas, isto é, em vez de utilizarem a forma sintática de pergunta como “Do you like her?”, a pergunta é feita com estrutura sintática de declaração “you like her?”, uma diferença que não possuímos em língua portuguesa. Além disso, as perguntas declarativas são polares formalmente projetando *sim* ou *não* como respostas.

Em termos epistêmicos, como já elaborado na seção anterior, nas formulações da fala do outro, os participantes que constroem a formulação acabam por adentrar em domínios de conhecimento e experiência que dizem respeito ao outro e, portanto, tornam relevantes a confirmação ou negação do que foi formulado. Glenn (2016) diz, por exemplo, que as sequências de formulações, no contexto da mediação, demonstram uma deferência epistêmica por parte do mediador, uma vez que apesar do controle dos mediadores sobre os turnos de fala, a agenda das sessões, e as próprias (re)formulações, é sempre dado aos mediandos a chance de confirmarem ou negociarem as versões produzidas pelos mediadores.

Em termos sequenciais, podemos dizer que as formulações não são projetadas em turnos de fala anteriores, mas são práticas de que os falantes dispõem ao longo da interação. Tanto a formulação quanto suas confirmações estão coesamente encaixadas em seus contextos sequenciais a partir do uso de pronomes e outras proformas. No inglês, alguns exemplos seriam confirmações do tipo “I am”, “she does”. Em português, teríamos esse encaixe coesivo a partir de respostas que possuem repetição de elementos da formulação, como “estou”, “fui”, “viajei”, etc.

Além dos aspectos sintáticos, epistêmicos e sequenciais, uma outra característica das formulações é o uso de prefácios que tornam a formulação mais facilmente reconhecida pelo ouvinte. Tais prefácios são comumente produzidos com verbos *dicendi*, do tipo “o que você está me dizendo é”, “o que você quer dizer é”, “você quer dizer que”, “você está afirmando que” e outros. Além desses, outro prefácio bastante comum é o marcador discursivo *então*, utilizado para outras funções também, mas bastante comum em início de turnos que tenham formulações, como esse produzido pela mediadora em meus dados “então (.) o que eu tô ouvindo é você pedi-fazer um pedido pro Rogério”.

3.2.3 Algumas funções das formulações

Sacks (1992, p. 516), em suas aulas, já dizia que “membros não fazem formulações, pura e simplesmente”⁴⁰, isto é, formulações são sempre formas de se fazer algo que vai além do ato de descrever, resumir, parafrasear, etc.

⁴⁰ No original: “members can’t do pure formulating”.

Semelhantemente, Heritage e Watson (1979, p. 128) afirmam que as formulações podem ser utilizadas para “lidarem com uma imensa variedade de questões que, por sua vez, [...] encontram-se profundamente encaixadas nos trechos de fala específicos em que ocorrem”⁴¹. Podemos entender que formulações possuem diferentes funções interacionais, a depender dos contextos em que são utilizadas e que não são práticas neutras. Mas que funções as (re)formulações podem possuir?

Tanto as formulações da própria fala quanto as da fala do outro podem ser utilizadas pelos participantes para explicar, esclarecer, especificar, generalizar e resumir. Contudo as (re)formulações da fala do outro também demonstram entendimento e realizam inferências sobre algo que pertence ao domínio epistêmico do outro (Depperman, 2011; Couper-Kuhlen e Selting, 2018). As (re)formulações da fala do outro têm sido o foco da maior parte da literatura no assunto e, especialmente, nos contextos institucionais, isto porque, segundo Heritage (1985), as formulações são relativamente raras na fala-em-interação cotidiana, mas muito utilizadas em interações institucionais (contudo, cf. Zinken e Küttner, 2022 para entendimento alternativo).

3.2.4

A prática de (re)formulação em contextos institucionais

Drew (2003) analisou formulações empregadas em diversos ambientes institucionais e mostrou que o papel de tais práticas em cada contexto era diferente, mas em todos eles a formulação havia sido crucial às atividades dos participantes. Em sessões de terapia, a (re)formulação do comentário da terapeuta pela paciente como forma de checar o entendimento de algo implícito estava associada a estratégias da terapeuta de deixar que a paciente encontre por si mesma seus problemas e possíveis ações. Em programas de rádio que aceitavam ligações de seus ouvintes, o radialista produzia (re)formulações tendenciosas que contestavam e enfraqueciam os argumentos do ouvinte, dando início a uma sequência de argumentação no programa. Entrevistadores de programas jornalísticos (re)formulavam trechos de seus entrevistados como forma de convidá-los ou encorajá-los a elaborarem certos aspectos de suas respostas. Em suas (re)formulações, comumente dramatizavam a questão, tornando-a mais conflitiva e midiática. Por último, em negociações laborais, um dos

⁴¹ No original: “they may be used to address an immense variety of matters, these matters being (...) heavily embedded in the specific stretches of talk in which they occur”.

lados da negociação oferecia uma (re)formulação do que o outro lado havia dito/proposto, como forma de chegar a um meio-termo que poderia concluir o ponto em negociação. Tais (re)formulações eram estrategicamente desenhadas para que as condições preferidas de um lado se mantivessem ao mesmo tempo em que se construía a “reposta” como aceitável para o outro lado da negociação.

A formulação é também amplamente descrita e analisada no contexto terapêutico, com resultados para além daqueles indicados por Drew (2003). A quantidade de pesquisas voltadas às análises das práticas de transformação de turnos prévios do paciente pelo terapeuta são tantas (cf. Davis, 1986; Antaki, 2008,; Weiste e Peräkylä, 2013; Fitzgerald, 2013; Knol et al., 2020) que Antaki et al. (2005, p. 629 – 630) chegam a dizer que “as formulações têm sido a via mestra para as práticas psicoterapêuticas”⁴².

São várias as funções das formulações na terapia, em suas variadas abordagens. Formulações são formas básicas de que os terapeutas dispõem para comunicar aos seus pacientes que os estão escutando e para demonstrar e checar entendimentos. Para além disso, podem ser mobilizadas pelo terapeuta a fim de estabelecer eventos e experiências narradas pelos pacientes como terapeuticamente relevantes ou não e intensificar ou realçar questões de ordem conflituosa ou emocional (Voutilainen e Peräkylä, 2014). Podem também ser utilizadas como forma de interpretar psicologicamente a fala do paciente, gerenciar a progressão interacional da terapia e moldar a fala do paciente de forma a facilitar subsequente trabalho interpretativo do terapeuta (Antaki, 2008). Por último, Knol et al. (2020) salientam o trabalho que as formulações realizam ao jogar luz e/ou filtrar aspectos específicos da narrativa de pacientes e o poder que possuem de segmentar grandes trechos de fala do paciente em partes menores que são passíveis de confirmação, tornando seu conteúdo preservável e reportável.

Em termos gerais, pode-se dizer que “psicoterapeutas querem saber como seus pacientes entendem algo e, em algum ponto, fazer com que vejam as coisas de formas diferentes”⁴³ (Antaki, 2008, p. 26). Para tanto, podem se valer da prática de formulação para “sugerir uma leitura tendenciosa da situação do paciente e esperar que ela seja

⁴² No original: “formulations have been the royal road into the practices of psychotherapy”.

⁴³ No original: “Psychotherapists want to find out how clients see things, and then, at some point, get them to see things differently”

confirmada”⁴⁴ (Antaki, 2008, p. 40). Tendenciosa, importante ressaltar, por transformar a fala do paciente conforme os diferentes interesses institucionais para os quais o terapeuta se orienta, mas, como também explica Antaki (2008), esse direcionamento é realizado por meio da formulação com ares de neutralidade, uma vez que, para o paciente, são oferecidas versões alternativas que podem ser ouvidas como simples resumos ou implicações de suas próprias falas. Tais características, espero mostrar, ocorrem de forma similar no contexto da mediação, ainda mais fortemente orientada pela noção de neutralidade constante do papel de mediador.

No contexto que analiso, as (re)formulações são sempre produzidas pelo mediador em relação ao que uma das partes ou todos os envolvidos disseram. As (re)formulações ocorrem em diferentes posições da sequência interacional, ao longo das sessões de mediação e com diferentes composições. Composição e posição são, portanto, elementos importantes na identificação das funções da (re)formulação da fala dos mediandos por parte dos mediadores, mas ainda carecem de descrição. Mesmo a literatura de mediação, que trata das práticas de (re)formulação como paráfrase ou resumo, atesta a importância dessas “técnicas” para os mediadores na resolução de conflitos, mas se apoia apenas em caracterizações teóricas das técnicas, sem apresentar empiricamente de que formas as (re)formulações podem ser utilizadas e com quais funções.

⁴⁴ No original: “[formulations] ‘allow the therapist to suggest a tendentious reading of the client’s situation and expect to have this confirmed’”.

4

Pressupostos Metodológicos

Esse capítulo é dedicado aos aspectos metodológicos que embasam minha pesquisa. Harrison (2014 p. 225) nos alerta para a diferença entre método e metodologia. Segundo o autor, método diz respeito às técnicas e ferramentas utilizadas para coleta de dados, enquanto a metodologia compõe “orientações teóricas, éticas, políticas e, por vezes, morais em relação à pesquisa, que, por sua vez, guiam as decisões do pesquisador, incluindo aquelas relacionadas aos métodos de pesquisa”⁴⁵. Assim, busco não só explicitar os métodos de geração de dados, mas também as orientações teóricas e éticas que utilizo para analisar os dados.

Primeiramente, inicio focando os aspectos metodológicos presentes no cerne da pesquisa em fala-em-interação, bem como a conjugação que faço com o olhar etnográfico, a fim de tornar a descrição de dados e de contexto potencialmente mais rica. Em seguida, relato a jornada do pesquisador, desde as ideias iniciais para a pesquisa até a entrada em campo, tarefa especialmente difícil para muitos pesquisadores *outsiders* que desejam realizar gravações de dados naturalísticos em contextos institucionais. Na terceira seção do capítulo descrevo o universo em que meus dados estão circunscritos, detalhando informações sobre o local, os membros do grupo de mediação e a jornada que os mediandos percorriam até chegarem nas sessões de mediação. Por último, focalizo os dados que foram gerados a partir das gravações e a construção do meu foco analítico a partir dos processos preconizados pela literatura em Análise da Conversa.

4.1

A pesquisa em Análise da Conversa

Esta é uma pesquisa empírica de cunho qualitativo e interpretativo (Denzin e Lincoln, 2006) na qual buscamos entender “os processos e os significados que não são examinados ou medidos experimentalmente” (p.23), além de nos focarmos em

⁴⁵ No original: “methodology is a theoretical, ethical, political, and at times moral orientation to research, which guides the decisions one makes, including choices about research methods.”

“questões que realçam o modo como a experiência social é criada e adquire significado” (p.23). As discussões advindas das análises dos dados estarão amparadas pela abordagem teórico-analítica dos estudos da fala-em-interação (Sacks, 1992; Sacks, Schegloff e Jefferson, 2003), conjugadas com um olhar etnográfico (O’Reilly, 2009).

A Análise da Conversa busca investigar interações a partir do exame de práticas utilizadas pelos falantes para realizar ações em sociedade (Heritage, 2010). Tais práticas são observadas e descritas a partir de gravações em áudio e/ou vídeo de dados naturalísticos, isto é “não experimentais, não coproduzidas ou provocadas pelo pesquisador”⁴⁶ (Ten Have, 2007, p. 68)⁴⁷. As gravações permitem que o pesquisador possa observar detalhadamente as trocas de turno, os formatos que possuem, suas pausas, entonações, escolhas lexicais, entre outros vários detalhes que poderiam passar despercebidos em notas de campo ou não seriam sequer imaginados como possíveis, caso o pesquisador utilizasse exemplos inventados e descontextualizados.

Os analistas da conversa não partem de hipóteses a serem testadas ou fenômenos específicos que desejam ser estudados, mas, a partir do método indutivo, iniciam análises caso a caso, que vão gerando comparações e observações de padrões. As comparações de determinadas práticas levam à construção de coleções de dados, que são constantemente refinadas até que o pesquisador tenha uma descrição robusta de determinada prática interacional (Sidnell e Stivers, 2013).

Embora a etnografia, nessa pesquisa, não seja o aspecto metodológico principal, entende-se que as observações feitas em notas de campo sobre um contexto com o qual o pesquisador não possui familiaridade foram de vital importância não só para um entendimento mais profundo e complexo sobre os atores sociais no contexto estudado, mas também para potencializar o entendimento das ações situadas que foram ali realizadas (Garcez e Schulz, 2015).

⁴⁶ Em sua origem a AC se caracterizou não só por sua abordagem aos dados, mas também pelos tipos com os quais os analistas trabalham, i.e., situações de interação social que ocorreriam mesmo que não houvesse a presença de um pesquisador. Contudo há debates sobre a “naturalidade” ou não dos dados (cf. Speer, 2002) e pesquisadores recentemente têm realizado pesquisas experimentais (cf. Kendrick, 2017) ou quase naturalísticas (cf. Robinson, 2020), desafiando aspectos do campo iniciado por Harvey Sacks.

⁴⁷ Do original: “(...) non-experimental, not co-produced with or provoked by the researcher”.

4.2 A entrada em campo

Ainda são poucas as pesquisas na interface fala-em-interação e mediação, especialmente quando comparadas a outros contextos institucionais como o da saúde, do jornalismo e da educação. Um número pequeno de pesquisadores, nacionais e internacionais, tiveram entrada no campo permitida para realizar suas pesquisas com base em dados naturalísticos⁴⁸. Minha jornada para conseguir dados, ainda que bem-sucedida, foi extensa e extenuante, envolvendo “recursos e estratégias intra e interpessoais” (Hammersley e Atkinson, 2007, p. 41) necessários quando não somos parte da comunidade que pretendemos estudar.

Ainda no começo do doutorado, planejava continuar minhas pesquisas no contexto policial, mais especificamente, o das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs). Se no mestrado havia me debruçado sobre práticas de categorização de pertencimento e construções identitárias de policiais das UPPs (Ron-Ren Jr., 2017), no doutorado, inspirado pela pesquisa de Mourão e Strozemberg (2015)⁴⁹ e pelo trabalho dos policiais na (tentativa de) resolução de conflitos nas comunidades, voltei-me ao contexto da mediação de conflitos. Em um contexto pós Copa do Mundo e Olimpíadas, as próprias UPPs já se encontravam em risco de extinção e as mediações nas comunidades eram cada vez mais raras e perigosas (principalmente aos moradores que eram vistos procurando a ajuda de policiais), tornando a pesquisabilidade (Blommaert e Jie, 2010) nessa conjuntura quase impossível.

Passei então a buscar entrada no campo da mediação de conflitos no contexto jurídico, fazendo contatos (pessoal e virtualmente) com diferentes mediadores e indo a eventos da área. Quase sempre a recepção era a mesma. As pessoas com quem

⁴⁸ Garcia (2019), por exemplo, afirma em seu mais recente livro sobre mediação-em-interação que tem dificuldades para gerar novos dados de pesquisa, pois os centros de mediação e mediadores não permitem sua entrada em campo. O mesmo me foi relatado, em comunicação pessoal, pelo professor John W Du Bois, que não obteve sucesso em gerar dados de mediação no estado da Califórnia.

⁴⁹ Os autores realizaram entrevistas, grupos focais e *surveys* com diversos policiais que atuavam ou atuaram no programa de mediação, a fim de reportarem os sucessos e os desafios do projeto de mediação nas comunidades. Já em 2015 apontavam para o enfraquecimento do programa em razão do aumento nos conflitos armados em lugares tidos como pacificados. Segundo os autores, “a mediação foi se inviabilizando em diversas áreas, levando a coordenação da UPP a propor que a equipe de policiais, antes dedicada exclusivamente à mediação, fosse diluída no conjunto da tropa, com a finalidade de engrossar suas fileiras” (Mourão e Strozemberg, 2015, p. 10).

conversava ficavam surpresas por eu ser da área de Estudos da Linguagem e não da Psicologia ou do Direito, por exemplo. Se mostravam extremamente animadas com a ideia da pesquisa e em especial com o foco no aspecto da interação e da comunicação entre partes e mediadores. O encanto e animação cessavam bruscamente, contudo, quando revelava a necessidade de gravar as sessões em áudio, ao menos. Os sorrisos, antes largos, murchavam e a pergunta sobre o quão importante era a gravação para a minha pesquisa logo aparecia. Alguns mediadores, conhecendo as práticas de pesquisas etnográficas, sugeriam a observação das sessões com tomada de notas, vetando a gravação em áudio e/ou vídeo. Ao explicar a impossibilidade de realizar a pesquisa sem o registro em áudio, com as minúcias e detalhes turno a turno necessárias à Análise da Conversa, meus pedidos para entrada no campo eram negados. Por mais de uma vez me sugeriram como solução realizar o curso de mediação, tornar-me um mediador para, então, poder gravar as sessões. Diversos autores (Hammersley e Atkinson, 2007; Fetterman, 2010; Levon, 2013) mencionam a importância de um intermediador, uma pessoa cujo papel inicial é o de abrir as portas ao pesquisador *outsider*, utilizando-se de sua credibilidade no grupo e confiança de seus membros para facilitar o processo de entrada do pesquisador, tanto nas comunidades que deseja estudar, quanto pelo *gatekeeper* (se houver), que deverá, em última instância, permitir ou não a realização da pesquisa. Em meu caso, na busca por intermediários, tive como resposta a necessidade de, por vias institucionais, morosas e dispendiosas⁵⁰ sair da condição de *outsider* e me tornar um *insider*.

Após quase dois anos de buscas e tentativas de entrada no campo, consegui contatar uma mediadora atuante em um Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) de uma universidade no estado do Rio de Janeiro. Esse encontro só foi possível através da mobilização da rede de contatos em meu grupo de pesquisa, *Discurso, Interação e Práticas Profissionais*. Eles, por sua vez, se mobilizaram na tentativa de encontrar alguém que atuasse na mediação e estivesse aberto à ideia de ter suas sessões gravadas, o que Levon (2013) chama de técnica “amigo de amigo”. Conheci Susana, docente da universidade

⁵⁰ A maioria dos cursos de formação em mediação de conflitos são relativamente caros e requerem tempo de estudo e de presença em sala de aula. A título de exemplificação, um dos cursos mais famosos e renomados na área possui carga horária teórica de 100 horas, além de 100h de prática supervisionada. Após essas 200h, o mediador extrajudicial formado, a fim de receber sua certificação como mediador judicial, precisaria complementar em mais 50 horas de observação e prática no Tribunal de Justiça de sua cidade. Em novembro de 2020, quando a consulta foi realizada, o módulo teórico custava R\$ 7.900,00 e o prático era cobrado a R\$ 150,00 por hora de observação (ao longo de cerca de dois anos). Um investimento total de R\$ 22.900,00.

e mediadora no NPJ através de uma ponte estabelecida por membros dessa rede de contatos mobilizada. Pude apresentar meu projeto em detalhes e, diferentemente das outras experiências, fui acolhido por ela com entusiasmo e alegria. Seu entendimento era de que, por estarmos em um ambiente universitário, era importante que pesquisas fossem feitas em mediação, especialmente em caráter interdisciplinar, uma vez que não conhecia pesquisadores da área de linguagem interessados no tema. Sua aceitação foi indispensável para que o responsável pelo NPJ me desse o aval para realizar a pesquisa ali.

Após a concordância de todos os responsáveis, submeti meu projeto de pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEPq) da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) e obtive a aprovação para início das gravações, mediante autorização e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) por parte de todos os envolvidos: mediadores, estagiários e mediandos⁵¹.

Sei que minha experiência não é muito diferente de outras. Garcia (2019), Glenn e Susskind (2010) e Sikveland e Stokoe (2016), importantes pesquisadores da mediação-em-interação, ressaltam a dificuldade em conseguir dados de sessões de mediação e da pouca abertura dos mediadores americanos e britânicos para esse tipo de pesquisa. A dificuldade de inserção, ainda que aparentemente maior no contexto jurídico, é vivenciada por diversos analistas da conversa interessados nos mais diversos contextos institucionais. Infelizmente é comum, ao apresentarmos a necessidade de gravarmos em áudio e/ou vídeo interações em contextos institucionais, recebermos olhares desconfiados, incertezas sobre a natureza da pesquisa, medos sobre possíveis avaliações das práticas profissionais e receio de terem suas tarefas institucionais cotidianas escrutinizadas. É importante que nós, enquanto analistas, mostremos a importância e a relevância de nosso trabalho e a potência que a análise interacional “sob o microscópio”⁵² possui e, talvez assim, consigamos inserções em diferentes instituições mais facilmente. Do lado dos praticantes, é importante uma maior abertura e confiança à interdisciplinaridade e à entrada de pesquisadores que busquem

⁵¹ Parecer nº 41/2019 – (Protocolo 42/2019)

⁵² Schegloff (1996a) compara a utilização do microscópio nas ciências naturais aos potenciais que as inovações tecnológicas de gravação audiovisual trouxeram aos analistas da fala-em-interação.

contribuir e colaborar com os praticantes das mais diversas áreas, como a da saúde, direito e educação, para citar algumas (cf. Oliveira, 2019).

Após ter explicitado brevemente a entrada em campo, passo agora a descrever o meu contexto de pesquisa, detalhando informações sobre o NPJ, o grupo de mediação e os participantes da pesquisa.

4.3

O Universo da Pesquisa: O Núcleo de Prática Jurídica e o Grupo de Mediação.

A pesquisa se insere no universo do Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) de uma universidade localizada na capital do estado do Rio de Janeiro. O NPJ oferece serviços de atendimento jurídico àqueles que se encontram em situação de hipossuficiência econômica⁵³, ao mesmo tempo em que propicia um espaço de aprendizagem aos seus alunos do curso de Direito, a partir dos estágios que lá realizam⁵⁴. É, portanto, um espaço que alia a mediação popular (Leonelli, 2016), proporcionando maior acesso à justiça àqueles que por ela não podem pagar, à socialização e aprendizagem de alunos da universidade interessados no universo da mediação de conflitos.

A mediação, contexto em que esta pesquisa se insere, é um dentre os vários serviços ofertados pelo núcleo. As sessões de mediação são conduzidas por professores do departamento de Direito que possuem formação em mediação e são acompanhadas de monitores e alunos da graduação ou de cursos de extensão.

O grupo de mediação (doravante GM) da universidade existe há quase 15 anos e nesse tempo já atendeu a mais de 300 casos dos mais variados contextos⁵⁵. Ele nasceu da junção de esforços dos Departamentos de Direito e Psicologia, com natureza interdisciplinar e aberta às outras áreas de conhecimento, o que facilitou minha acolhida pelo grupo. Além dos atendimentos realizados pelos professores à

⁵³ Para ter direito aos serviços ofertados pelo núcleo, é necessário que os requerentes não tenham advogado, não tenham iniciado processo e tenham uma renda que não ultrapasse quatro salários mínimos. O NPJ também oferece seus serviços ao corpo docente, discente e demais funcionários da universidade com renda de até seis salários mínimos.

⁵⁴ Os alunos realizam Estágio de Prática Jurídica e Estágio Profissional de Advocacia. O estágio em Meios Consensuais de Resolução de Conflitos é facultado aos alunos que se interessem pela área.

⁵⁵ As informações aqui detalhadas (no limite da não identificação do local) são resultado da observação etnográfica do autor, aliada a entrevistas informais com diversos participantes atuantes no GM e/ou no NPJ.

comunidade, o GM busca capacitar os alunos de diversos campos, especialmente os do Direito, Psicologia e Serviço Social, a atuarem na área e também a realizarem pesquisas. É um grupo que se notabiliza, portanto, pela indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, pilares tidos como vitais às instituições de Ensino Superior do país.

Ao longo de seus quase 15 anos de existência, o GM acompanhou as mudanças positivas em relação à regularização da mediação, expressas na sensação de maior legitimação dos meios apropriados de resolução de conflitos por parte dos professores do departamento de Direito, seus alunos e os próprios mediandos encaminhados para as sessões. Ademais, após a promulgação da Lei da Mediação de 2015, quase todos que passam pela triagem buscando auxílio judicial e relatam casos passíveis de resolução pela mediação, são convidados, antes de iniciarem o processo litigioso, a uma reunião com o GM, a fim de que possam conhecer o processo de mediação.

4.3.1

A jornada do mediando e o espaço da mediação

A “jornada do mediando”, como aqui chamo, se inicia com a ida de um membro da comunidade (universitária ou não) ao NPJ, a fim de solucionar um problema. O requerente passa, primeiramente, pela triagem, feita por uma assistente social que irá escutar suas queixas e auxiliá-lo em relação aos serviços que o NPJ pode oferecer a ele, bem como averiguar se o requerente possui todos os pré-requisitos necessários ao atendimento pelo Núcleo. Em especial à mediação, aspectos como a natureza do conflito e da relação que as partes possuem entre si são de extrema importância para a decisão de encaminhar o requerente à pré-mediação ou não. Quando o requerente aceita o convite à reunião, ele realiza o primeiro contato com o GM por meio dos estagiários do grupo, dois alunos do curso de graduação em Psicologia, durante o período que observei. Os estagiários já possuem algumas informações contextuais sobre o requerente e seu conflito, mas durante a pré-mediação o acolhem e pedem para que detalhe os motivos para procurar o NPJ. Após o detalhamento, costumam explicar o que é o processo de mediação de conflitos, quais são os direitos e deveres de mediadores e mediandos e seus papéis, além de diferenciarem a mediação e o mediador de um processo litigioso tradicional e do juiz, respectivamente. Terminada a explicação, há uma sondagem por parte dos estagiários

sobre possíveis reações da(s) outra(s) parte(s) envolvida(s), caso fosse(m) convidada(s) ao processo. Caso o requerente concorde, os estagiários irão contatar as pessoas necessárias e convidá-las ao processo. Caso uma das partes não aceite, o processo é interrompido e o requerente direcionado a outro serviço do NPJ. A autonomia dos envolvidos é respeitada em todo o processo.

Nos dois casos de pré-mediação que acompanhei⁵⁶, não houve possibilidade de continuação do processo. No primeiro, o requerente esperava ter seu problema resolvido em apenas uma reunião. Quando soube que o processo envolveria sua ex-mulher e o reestabelecimento do diálogo com ela, desistiu do processo, alegando que preferia o processo litigioso, apesar da maior demora. Já o segundo, bastante delicado, envolvia uma requerente que desejava a partilha de bens de seu ex-marido. Contudo ao narrar os motivos que a levaram a procurar o NPJ, a requerente relata que seu ex-marido era “metido no meio lá...da...bandidagem”, em virtude da empresa de internet que possui. Por diversas vezes a requerente se emocionou e revelou o medo de ser morta pelo ex-marido, que já havia lhe avisado para não procurar a justiça. Com a impossibilidade de realizar a mediação sem seu ex-marido e devido à delicadeza do contexto em que a requerente se encontrava, o GM decidiu não dar prosseguimento ao processo.

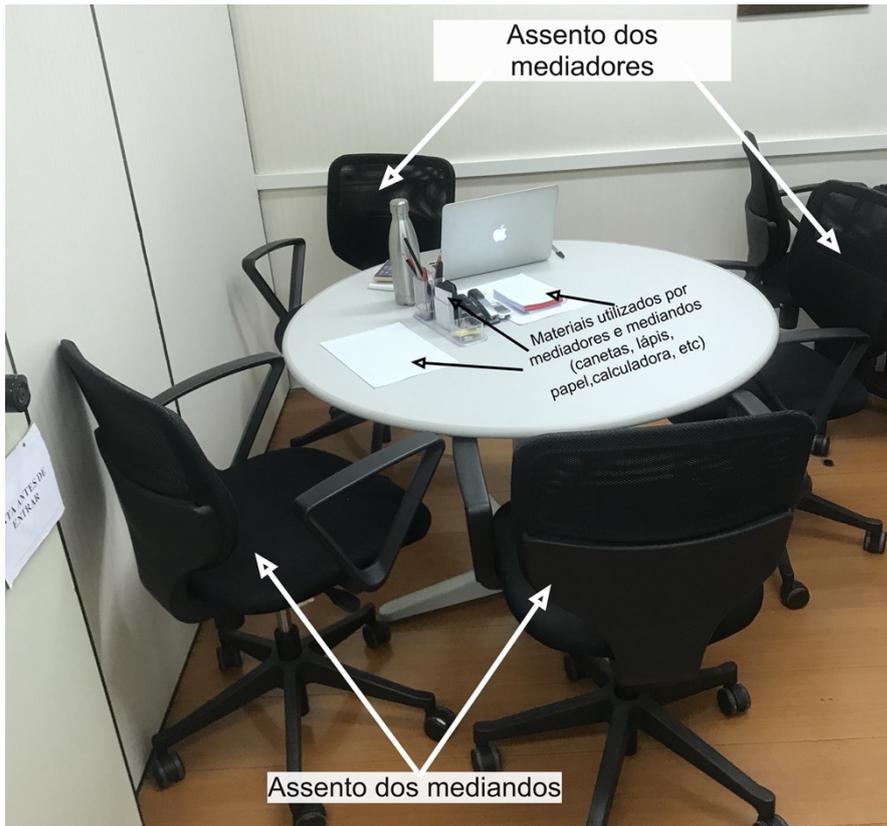
Se todas as partes envolvidas concordam com a realização da mediação, é marcado um dia e horário para que as outras partes também façam a pré-mediação e possam contar suas versões dos fatos. Posteriormente, é marcada a primeira sessão de mediação, com a presença de todas as partes. Antes do início da sessão, os estagiários detalham o caso para as mediadoras que conduzirão o caso. Informações como nome, idade, profissão, natureza do conflito, motivo da busca ao NPJ, divergências em relação ao conflito e outros detalhes que podem ser importantes às mediadoras durante o processo.

⁵⁶ A decisão de apenas acompanhar as sessões de mediação se deu por variados motivos: os encontros de pré-mediação ocorriam em dias separados da mediação; muitas vezes era informado com pouca antecedência (quase sempre por razões que fugiam do controle do GM) sobre as pré-mediações e não podia comparecer; havia um alto número de cancelamentos e/ou recusa de gravação. Compareci a 5 reuniões de pré-mediação, no início do período de geração de dados, mas 3 foram canceladas/remarcadas pelos requerentes e em outra obtive apenas a permissão para que observasse, sem gravações em áudio. Assim, observei 2 casos de pré-mediação e gravei 1 caso, mas nenhum deles prosseguiu para a mediação de fato, o que me fez decidir pelo foco apenas nos encontros de mediação. Cabe ressaltar que como a pré-mediação era realizada por estagiários e não pela própria mediadora, todas as histórias narradas em pré-mediação eram contadas na primeira sessão de mediação, ainda que os estagiários já tivessem detalhado o caso à mediadora.

Os encontros ocorriam semanalmente e havia sessões de 2h cada. Por vezes, dependendo da disponibilidade e vontade de todos os envolvidos, os encontros duravam até 4h, excepcionalmente. Alguns dos casos que acompanhei tiveram resolução satisfatória em apenas um encontro de quase 4h, mas também houve casos (alguns não acompanhados por mim) que duraram mais de 1 ano sem resolução, algo também atípico, especialmente em comparação com o contexto judicial, que preza pela celeridade dos MASCs.

O GM possuía uma sala específica dentro do NPJ, utilizada não só para as sessões de mediação, mas também para encontros de membros do grupo, discussões de casos, preparação para eventos, etc. (fig. 5). A sala era composta por uma mesa redonda com 5 cadeiras e, em casos com muitas partes envolvidas, havia uma sala maior para atendimento. Na mesa havia ferramentas necessárias ao longo das reuniões como folhas de papel (utilizada pela mediadora para tomar notas e mediandos para anotar pontos que gostariam de tratar na mediação), canetas, cartões com informações sobre o NPJ, grampeadores, canetas para quadro, cliques de papel, etc. Era nesse local, com o microfone voltado aos mediandos, que um dos gravadores ficava. No canto da sala, próximo ao lado em que as mediadoras se sentavam, havia um computador, majoritariamente utilizado para redigir os acordos na presença dos mediandos (fig. 6). Nesse local ficava o segundo gravador, com microfone voltado às mediadoras. Ao longo do tempo em que estive observando as sessões de mediação, houve pequenas mudanças em relação ao espaço físico. No início, as mediadoras utilizavam um *flip chart* para fazer anotações, *brainstorm* de possíveis acordos sugeridos pelas partes, registros de gastos, temáticas a serem discutidas, etc. (fig. 7). Posteriormente, foi fixado um quadro na parede com o mesmo intuito. O local em que observava os participantes não foi modificado, mas em vez de cadeiras, foi colocada uma estrutura de madeira que servia como banco para mim e demais alunos e estagiários. Cabe ressaltar que havia sempre uma preocupação por parte dos mediadores para que não houvesse mais de 3 pessoas observando as mediações. Assim sendo, as sessões gravadas por mim ou tinham a presença de 2 estagiários ou de 1 estagiário e 1 aluno observador.

FIGURA 5 – Sala de atendimento do GM – mesa e cadeiras



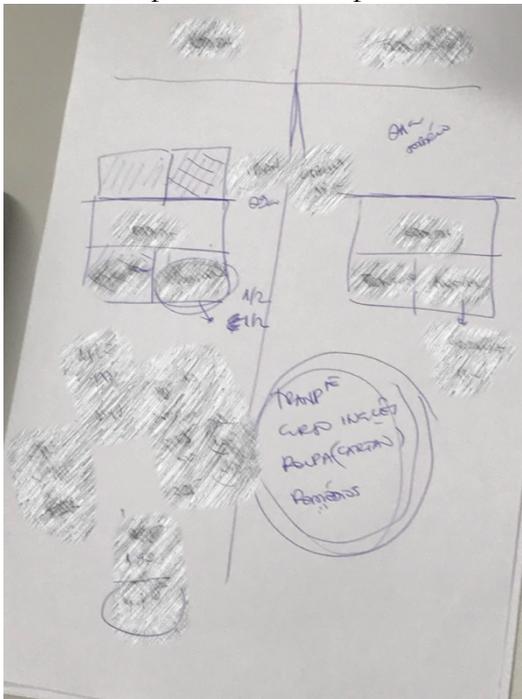
Fonte: foto tirada e anotada pelo pesquisador

FIGURA 6 – Sala de atendimento do GM – quadro e computador



Fonte: Foto tirada e anotada pelo pesquisador

FIGURA 7 – Flipchart utilizado pelo GM



Fonte: Foto tirada e anonimizada pelo pesquisador

4.4

Os participantes da pesquisa e a geração de dados

A pesquisa envolveu a participação dos professores que atuavam como mediadores, dos estagiários e dos mediandos que buscavam a solução de seus problemas. Tendo recebido o aval do CEPq para a realização da pesquisa, iniciei o processo de observação e gravação das sessões de mediação. Susana, a mediadora para quem havia apresentado meu projeto, me apresentou a todos os membros do GM logo em meu primeiro dia, falando com muito carinho e entusiasmo sobre meu projeto. Era a deixa para que pudesse falar mais sobre meus objetivos e também entregar a eles o TCLE, a fim de que pudessem assinar (se assim quisessem) e aprovassem o uso da eventual gravação de suas vozes para fins de pesquisa. A assinatura era feita em duas vias, ficando uma para o participante e outra comigo, o pesquisador. Elenco abaixo as mediadoras e estagiários do GM envolvidos na minha pesquisa⁵⁷:

- i. Mediadoras:
 - a. *Susana* - advogada com várias certificações em Meios Apropriados de Solução de Conflitos, autora e coautora de diversos livros na área, especialmente sobre mediação. Uma das fundadoras do GM e a mediadora principal em praticamente todos os meus dados.
 - b. *Maísa* - advogada e mediadora atuante em outros contextos para além da universidade.
 - c. *Sara* – possuo poucas informações sobre a participante. Atuou como mediadora auxiliar em alguns casos, tinha realizado curso de mediação de conflitos e estava adquirindo mais prática e experiência.
- ii. Estagiários:
 - a. *Regina* – bacharel em Direito e, na época, terminando a graduação em Psicologia.

⁵⁷ A fim de respeitar o anonimato dos participantes, utilizei, ao longo da tese, pseudônimos e restringi informações que pudessem identificar os participantes. Eventuais alunos que observavam as sessões eram informados da pesquisa, mas como estavam apenas observando, não participaram efetivamente da pesquisa, tampouco há gravações ou notas de campo que os envolva.

- b. *Júlio*- bacharel em Economia e, na época, terminando a graduação em Psicologia.
- c. *Fátima* - aluna de graduação do departamento de Psicologia. Entrou nos últimos meses de gravação, substituindo Júlio, que havia se formado.
- d. *Mariana* - aluna de graduação do departamento de Psicologia. Entrou no último mês de gravação, substituindo Regina, que se formaria ao final daquele semestre.

É possível perceber que o GM teve sempre, ao longo dos meses de observação, mediadores com formação em Direito e estagiários do departamento de Psicologia atuando conjuntamente para auxiliarem as partes na busca por soluções.

O quadro 5 abaixo sintetiza as informações sobre cada um dos 5 casais dos quais obtive permissão para gravar⁵⁸. Em comum a todos os casos é a natureza familiar do conflito. Embora o GM não se restrinja às mediações familiares, todas as mediações, acompanhadas por mim ou não, durante o período em que lá estive, foram de natureza familiar. Assim, apesar de suas especificidades, todos os casos envolvem casais com filhos e a negociação dos termos de guarda, convivência, moradia e manutenção financeira que os envolvem. Como ressaltam Loureiro et al. (2019), as mediações familiares tendem a apresentar maior complexidade no nível afetivo, uma vez que abrangem relações cujas partes possuem maior grau de afinidade e relação continuada no tempo. São longas histórias de vidas que se entrelaçam ao longo dos anos, trazendo comumente para a mediação muitas mágoas e experiências negativas misturadas com momentos de felicidade e de coconstrução familiar. A mediação, com foco no reestabelecimento do diálogo e na mudança de uma postura adversarial para uma de cooperação em relações que perduram no tempo, parece, portanto, ser um dos meios mais apropriados para a resolução de conflitos de natureza familiar.

⁵⁸ Além dos 5 casos gravados, observei outros 2, mas nesses tive a recusa de pelo menos uma das partes envolvidas para a gravação em áudio.

QUADRO 5 - Mediandos e seus casos

MEDIANDOS	CÉLIA E MÁRIO	JUDITE E FERNANDO	ROSANA E ROGÉRIO	SARA E ALBERTO	TAÍSSA E WATSON
NATUREZA DA RELAÇÃO	Ficaram juntos por 22 anos e casados por 16. Há 2 anos não moravam mais juntos.	Casados por 30 anos. Continuavam morando juntos, apesar do término.	Casados por 20 anos	Estiveram juntos por alguns anos, mas nunca se casaram. Estavam há 8 anos "separados".	Haviam namorado por algum tempo.
FILHOS	1 filha menor de idade	2 filhos, sendo 1 menor de idade.	3 filhos, 2 menores de idade.	1 filho menor de idade	1 filho recém-nascido
MOTIVO PELA BUSCA DOS SERVIÇOS DO NPJ	Desejavam oficializar o divórcio e discutir temas relacionados à filha (guarda, convivência, pensão, etc.)	Judite buscava oficializar o divórcio, discutir a partilha da casa e temas relacionados à filha menor de idade.	Buscavam oficializar o divórcio e discutir temas relacionados aos filhos menores de idade.	Sara buscava discutir a pensão, alegando que não recebia o valor regularmente.	Taíssa buscava regulamentar a pensão, alegando que não recebia o valor regularmente.
QUANTIDADE DE SESSÕES	2	6 ⁵⁹	1	1 (não pude acompanhar as demais)	1
DURAÇÃO TOTAL DAS SESSÕES	5h e 36min.	13h e 18min	3h e 43min.	2h e 17min.	1h
HOVE ACORDO?	Sim	Sim ⁶⁰	Sim	Não	Não
MEDIADORAS PRESENTES	Susana	Susana e Sara	Susana	Maísa	Susana
ESTAGIÁRIOS PRESENTES	Regina e Fátima	Regina e Júlio	Fátima e Mariana	Regina e Fátima	Regina

Fonte: elaborado pelo autor.

⁵⁹ Judite e Fernando tiveram 5 encontros de mediação até a assinatura do acordo. Contudo alguns meses depois procuraram novamente o GM, pois Fernando havia sido demitido e não conseguia arcar com as despesas combinadas.

⁶⁰ Houve um primeiro acordo, que vigorou por alguns meses, porém, após a demissão de Fernando, as partes envolvidas se encontraram mais uma vez para renegociar os termos do acordo. Essa renegociação não teve prosseguimento.

4.5 Tratamento dos dados e procedimentos analíticos

Após cada sessão, as notas de campo que havia tomado foram revisadas e os arquivos de áudio dos dois gravadores foram transferidos para uma pasta segura no computador. Foram gerados 1554 minutos de gravações de dados em áudio (ou cerca de 26 horas). Os arquivos de áudio foram modificados digitalmente por meio de softwares específicos, a fim de que quaisquer menções a nomes, locais ou outras características que pudessem identificar os participantes fossem retiradas.

Os excertos aqui analisados foram transcritos com base no modelo Jefferson (2004)⁶¹, mantendo-se o anonimato dos participantes e alterando-se textualmente elementos que pudessem identificá-los. Entendo, em consonância com Gago (2002), e Garcez et al. (2014), que a transcrição e a seleção de dados são, em si mesmos, parte do processo de atividade analítica do conjunto de dados que possuo. Oswald de Andrade (2007, p.48) já dizia que “a gente escreve o que ouve – nunca o que houve”, um aforismo que nos lembra sobre: (i) a primordialidade da gravação (em áudio e/ou vídeo) como dado e a transcrição como forma de tornar visível, publicável e reanalisável por outros os dados que utilizamos; (ii) a natureza da transcrição enquanto representação (dentre tantas possíveis) da realidade, diferente do aqui-e-agora interacional entre os participantes da interação e passível de problemas de representação geral. Além de ser uma representação de uma dada interação, a transcrição nunca deve ser tomada como um “produto final, acabado, perfeito” (Gago, 2002, p. 91), visto que podemos, a cada audição, por exemplo, notarmos mais características na interação que haviam passado despercebidas anteriormente.

Os procedimentos analíticos utilizados foram os descritos (de forma mais ou menos semelhante) por Schegloff (1996a), Heritage (2010), e Hoey e Kendrick (2017). Inicialmente, houve a escuta incansável e repetida das interações a partir do que se entende, na AC, por olhar não-motivado, isto é, uma busca ativa ao longo do processo de escuta em não encaixar os dados dentro de uma possível agenda prévia do autor,

⁶¹ Cf. anexo

ou hipóteses iniciais, caso existam⁶². Essa escuta me levou a observações iniciais, particularmente sobre ações feitas pelas mediadoras. Assim, passei a buscar os casos de (re)formulação produzidos pelas mediadoras, averiguando similaridades e diferenças entre eles no intuito de descrever tal prática.

Análises caso a caso de diferentes excertos mostraram que a (re)formulação produzida pelas mediadoras ocorria em variadas posições da sequência interacional e como veículo para diferentes ações, uma vez que uma prática pode implementar diferentes cursos de ação e uma ação, por sua vez, pode ser realizada a partir de várias práticas. Apenas em termos de local da prática, pôde-se perceber que ocorriam:

- a) Após longas narrativas de vida;
- b) Após reclamações/acusações/atribuições de culpa de um mediando a outro;
- c) Após turnos ouvidos pela mediadora como problema de entendimento de uma parte em relação ao que a outra parte havia dito.

Optou-se pelo foco analítico em (re)formulações ocorridas na segunda posição elencada acima, buscando entender não só sua posição, como também sua composição. Se, como nos diz a analogia de Schegloff (1996a), as tecnologias de gravação são os microscópios dos analistas da conversa, então, ainda permanecendo na analogia biológica, o papel dos pesquisadores é o de mapear todo o genoma das práticas interacionais (Heritage, 2010). Minha pesquisa, busca, portanto, colaborar com esse mapeamento, descrevendo e analisando as práticas de (re)formulações dos mediadores em sequências de reclamação/acusação/atribuição de culpa produzidas por um dos mediandos à outra parte.

⁶² A prática do olhar não-motivado se opõe explicitamente a outras teorias em que o pesquisador costuma selecionar dados que satisfaçam uma agenda prévia, possivelmente deixando de fora elementos que não corroborem suas hipóteses/perspectivas/opiniões, etc. ou que não costumam ser foco de atenção pela maioria das áreas nas ciências humanas, geralmente interessadas em grandes temáticas como poder, gênero, raça, etc. Apesar de o olhar não-motivado advogar por uma “mente aberta” dos pesquisadores e pelo foco nas práticas que os próprios participantes em interação demonstram ser relevantes a eles, não é possível tratá-lo como preceito dogmático. Nenhum olhar ou escuta é, de fato, não-motivado. Estar aberto a diferentes pontos analíticos não previstos até o momento da escuta dos dados não exclui a possibilidade de o pesquisador encontrar em seus dados temas que eram de interesse prévio do analista. Em grande parte, a escolha do contexto de gravação, principalmente em ambientes institucionais, potencializa o enviesamento em prol de temáticas de interesse do pesquisador. Em meu caso, por exemplo, a fala de conflito, as reclamações, acusações e (re)formulações já eram esperadas no contexto que analiso. Há, contudo, muitas outras práticas e ações que se inserem dentro desse universo e que não devem ser deixadas de lado e podem ser objetos de descrição e análise.

Por último, faz-se necessário mencionar que diversos excertos analisados nos capítulos seguintes não apresentam as ações responsivas dos mediandos após a finalização dos longos turnos de (re)formulação das mediadoras. O que, em primeiro momento, parece ser um problema de recorte dos dados, foi, na verdade, uma escolha deliberada em função dos tipos de ações responsivas observadas nas sequências analisadas e do tamanho que os excertos ocupariam. Após a intervenção da mediadora era comum que os mediandos confirmassem ou negassem o entendimento proposto por ela, quase sempre por meio de respostas mínimas, e, logo após, iniciassem novas sequências de reclamações ou darem prosseguimento àquelas já iniciadas. Observou-se, durante a geração dos dados e o subsequente período de escuta dos áudios, que apesar da orientação das mediadoras em dar prosseguimento à mediação e redirecionar as partes a questões que pudessem ser negociadas e presentes em um acordo, muitas vezes os mediandos estavam orientados a apresentar “provas” de que a outra parte era a culpada por alguma ação passada, aquela que deveria ser responsabilizada, etc. Similarmente, Sikveland e Stokoe (2016), em seu estudo sobre mediação no Reino Unido, afirmam que comumente os mediandos ou rejeitavam as (re)formulações produzidas pelos mediadores ou pareciam ignorá-las, produzindo novas reclamações. Assim, percebe-se que há um trabalho recorrente, diverso (pois não se resume apenas ao uso de (re)formulações) e paulatino dos mediadores na tentativa de mudança de orientação dos mediandos que, embora percebida ao longo de várias horas ou de várias sessões, é dificilmente capturada em sequências interacionais individuais.

5

As (Re)formulações Orientadas ao Futuro

Nesse capítulo proponho uma descrição geral de uma das práticas que investigo, as (re)formulações orientadas ao futuro e, nas seções subsequentes, exploro algumas de suas especificidades, a saber: a mudança de ações proposta pela mediadora e o redirecionamento das partes à negociação.

5.1

As características da prática

A (re)formulação orientada ao futuro (doravante ROF) é uma prática utilizada pela mediadora a partir da qual reclamações, acusações e atribuições de culpa sobre aspectos da história do casal produzidas por um mediando à outra parte são (re)formuladas por ela como pedidos ou propostas prospectivas de mudança de conduta, que distribuem a responsabilidade entre os envolvidos, a fim de que possam colaborar na construção de uma solução.

O Excerto 1 foi retirado da primeira hora da primeira sessão de mediação dos participantes que aqui chamo de Rosana e Rogério. Quase sempre as primeiras sessões de mediação são iniciadas por um convite da mediadora a narrativas que justifiquem a busca pelos serviços do NPJ e, por isso, costumam ser veículos de reclamações e acusações sobre a outra parte. Rogério já havia dado sua versão dos acontecimentos, e a reclamação que se vê abaixo ocorre quando é dado a Rosana a oportunidade de falar sobre o que a motivou a estar ali.

Excerto 1

1SM - ROS E ROG - 00_28_26 - 00_29_50

- 1 ROS: eu converso com ela, "Valéria não é assim você não tem
- 2 que levar tudo pro seu pai, (0.3) nada não (0.3) quando
- 3 eu tô reclamando com você você tá sab- você ↑tá sabendo
- 4 do que eu tô se tratando com você não sabe". .hhh ai ela
- 5 "↑ah porque eu vou falar com meu pai que ele falou que
- 6 tudo tem que falar com ele" falei "↑ah peraí não é assim."
- 7 (0.6)

- 8 SUS: uhum
- 9 ROS: tendeu?
- 10 (0.6)
- 11 SUS: entendi. então na verdade o que você tá dizendo é que
12 você gostaria .hh que: a sua fil-as suas- assim cê-ah-cê
13 tem um menino não tem.
- 14 ROS: tem. um menino.
- 15 SUS: então que seus filhos ↑PUDESSEM conversar com você
16 quando eles não ficarem felizes com alguma coisa
17 ↑assim [como eles↑] devem conversar com o pai .hh se=
18 ROS: [i:sso.]
- 19 SUS: = e quando eles não fi[carem felizes com alguma °coisa°.
- 20 ROS: [ele- ele chega pra mim
21 fala "mãe-mamãe hoje eu não tô feliz." eu falei "por que.
22 porque eu quero ver meu pai". .hh e nem por isso eu nunca
23 (bati nel)- "você quer ver seu pai, então (.) manda Val-"
24 eu ↑nunca .hh jamais vou tirar o:: espaço dele
25 de-de ele VER ↑ELES que ele é o pai.
- 26 SUS: uhum
- 27 ROS: mas (.) várias vezes ele ficava "↑AH porque eu (0.3) eu
28 vou pegar meus filhos de você porque você é isso aquilo
29 outro".
30 (0.2)
- 31 ROS: eu não falaria isso. eu falo isso pros meus filhos. ">não
32 ele- seu pai se você quiser ir ver ele você vai sim".
- 33 SUS: entendi então vê se é isso você tá- pedi- fazendo um
34 pe↑dido pro Rogério.
- 35 ROS: uhum
- 36 SUS: que o Rogério daqui pra frente (.) né .hh bom qu- o
37 passado a gente não muda né nenhum-[nenhum de vocês] dois
38 ROS: [é verdade.]
- 39 SUS: vai conseguir mudar o que passou. então (.) o que eu tô
40 ouvindo é você pedi-fazer um pedido pro Rogério, .hhh
41 ↑pra que daqui pra frente↑ (.) né .hhh seja- vocês ↑não
42 usem mais ess- ↑não digam mais pros- pros filhos de vocês,
43 .hhh qualquer coisa parecida OU (0.3) não diga um pro
44 outro qualquer coisa parecida.
- 45 ROS: si: m

Em momento anterior ao excerto 1, Rosana reclama da falta de comunicação com Rogério e do excesso de relatos de seus filhos a ele sobre o que acontecia em sua casa. Especificamente, Rosana narra uma situação em que “deu duas chineladas” em Vitória, uma de suas filhas, e que, por isso, havia sido denunciada por seu ex-companheiro ao Conselho Tutelar. A mediadora aborda a questão da agressão trazida por Rosana, que, como podemos ver no excerto, ao tomar o turno, produz nova

narrativa como veículo para sua dupla reclamação: a influência do pai sobre os filhos e o constante relato deles para o pai sobre o comportamento da mãe.

A narrativa de Rosana, das linhas 1 a 6, é construída por meio de diálogos na forma de discurso reportado em que anima sua própria voz e a de uma de suas filhas, justamente a que havia batido. Percebe-se que Rosana pede à Valéria para não contar tudo para Rogério (l. 1 – 3) e que sua filha sabe o porquê das ações da mãe (l. 3 – 4). A resposta da filha, segundo Rosana, é de que havia sido instruída pelo pai a contar tudo para ele (l. 5 – 6), o que a deixa indignada (l. 6).

Como veremos ao longo dos diversos excertos, diversas narrativas são construídas como veículo para reclamações, acusações e atribuições de culpa. O uso do discurso reportado⁶³, ainda que não seja exclusivo a tais tipos de narrativas, demonstra ser recurso potencialmente eficaz, por ser entendido como uma reconstrução mais vívida, precisa, confiável e autêntica de elocuições prévias (Holt, 2009). Clark e Gerrig (1990) chamam de pressuposição *verbatim* (*verbatim assumption*) o entendimento de que o discurso reportado é o enunciado original proferido em um tempo e contexto diferente. Por outro lado, há pesquisas que demonstram a improbabilidade dos discursos reportados serem reproduções fiéis das elocuições originais (Holt, 2009), a ponto de Tannen (2007) nomeá-los diálogos construídos e entendê-los como estratégia de envolvimento na construção de relações interpessoais. Fiéis ou não, discursos reportados são utilizados, por exemplo, em tribunais, com a pressuposição de serem mais confiáveis (Philips, 1986), em entrevistas jornalísticas, especialmente em afirmações potencialmente controversas, a fim de construir a aparência de posicionamento neutro por parte do jornalista (Clayman, 1988), e por falantes que relatam experiências sobrenaturais, a fim de tornar suas afirmações mais robustas (Wooffitt, 1992).

Na área de estudos de narrativas orais, Labov (1972) entende o discurso reportado como um tipo de avaliação encaixada/implícita, que permite aos ouvintes tirarem suas próprias conclusões sobre os eventos e “personagens” narrados. Já nos estudos da AC, Drew (1998) e Holt (2000) afirmam que o discurso reportado em reclamações permite ao ouvinte ter acesso a comentários de repreensão do

⁶³ O que chamo de discurso direto também é entendido por fala reportada, discurso direto e diálogo construído (Tannen, 2007).

falante/narrador o que, por sua vez, oportuniza a demonstração de afiliação do ouvinte, a partir de oferta de avaliações negativas que apoiam as avaliações do falante.

No trecho analisado, a mediadora não demonstra afiliação, produzindo apenas um marcador de recebimento (“uhum”, l. 8) e mantendo a neutralidade que seu papel institucional demanda. Rosana, por sua vez, se utiliza do discurso reportado para, na voz de sua filha, relatar o pedido de Rogério para que tudo fosse contado a ele. Se em momento anterior ao excerto 1 Rosana havia dito à mediadora que Rogério “ficava colocando coisas na cabeça da menina”, agora oferecia evidência por meio do discurso reportado, isto é, sua própria filha havia lhe dito que iria contar tudo e que isso era em virtude do pedido do pai.

Na linha 11, Susana inicia seu turno com demonstração de entendimento (“entendi.”, l. 11), em resposta à pergunta de Rosana (tendeu?, l. 9). Em seguida, a mediadora prefacia a (re)formulação, utilizando um marcador discursivo típico *então* (l. 11) e o marcador discursivo *na verdade* (l. 11), que parece ser utilizado pela mediadora para marcar um contraste entre o entendimento da situação descrito pelo mediando/a, nesse caso, o de Rosana, e o entendimento alternativo que virá a propor por meio da (re)formulação. A (re)formulação é iniciada nas linhas 11 - 12 (“o que você tá dizendo é que você gostaria”), suspensa pela mediadora nas linhas 12 e 13 (“a sua fil-as suas- assim cê-ah-cê tem um menino não tem.”) para que pudesse ajustar sua (re)formulação à interlocutora, e somente levada a cabo nas linhas 15 a 17. É possível já perceber uma das características da prática de ROF, i.e., a transformação da ação de reclamar na ação de pedir, composta, na linha 12, pela estrutura PRO + GOSTARIA QUE + ORAÇÃO. Além disso, na (re)formulação da mediadora, elementos implicativos de culpa e reclamação são eliminados, não havendo menção à agressão à filha ou à atitude do pai. O entendimento proposto pela mediadora no pedido que constrói não é de que os filhos deixem de contar o que acontece para o pai, como a reclamação de Rosana sugere, mas que os filhos passem a se abrir com a mãe também, entendimento com o qual Rosana concorda, em sobreposição à mediadora (“i:sso.”, l. 18).

Nas linhas 20 a 29, percebemos que Rosana formula uma reclamação sobre seu marido, por meio de outra pequena narrativa. Nela, contrasta seu encorajamento em relação à convivência com o pai (l. 24 – 25; l. 32) com as ameaças que Rogério faz de tirar seus filhos de seu convívio (l. 27 – 29). Novamente temos o uso de discurso

reportado, mas agora com a voz de seu filho sendo animada, perceptível, por exemplo, pelo reparo de “mãe” para “mamãe”(l. 21), e do próprio Rogério. Ao relatar a ameaça de seu ex-marido por meio do discurso reportado, Rosana lhe confere maior confiabilidade, pois não é algo que ela acha ou imagine, mas que o próprio marido lhe disse, e também maior vivacidade, evidenciada na mudança da qualidade da voz e no aumento inicial de volume e tom. Susana, a mediadora principal, toma o turno na linha 33, com uma demonstração de entendimento (“entendi então”) e convida Rosana a confirmar se seu entendimento sobre o que foi dito está correto (“vê se é isso”), isto é, se Rosana “tá- pedi- fazendo um peídido pro Rogério.” (l. 33 – 34).

É interessante perceber o reparo iniciado e levado a cabo pela mediadora (Schegloff, Jefferson e Sacks, 1977) no mesmo tipo de construção, tanto nas linhas 33-34, quanto na linha 40. Na linha 33, Susana parece dizer “você tá pedindo” e na linha 40, “tô ouvindo você pedir”, mas em ambos os casos a composição das UCTs com o verbo pleno *pedir* é reparada em detrimento da construção perifrástica com verbo suporte *fazer*, isto é, a mediadora demonstra uma orientação à construção perifrástica fazer um pedido (l. 33-34 e 40) como mais adequada ao contexto e menos impositiva do que a inicialmente realizada e reparada antes de seu término. Estudos na área da sintaxe de base funcionalista corroboram tal entendimento ao revelar que construções realizadas com verbo suporte podem ser utilizadas pelos falantes para atenuar o discurso (Costa e Vieira, 2021) e não entrar em detalhes sobre a ação, a partir da possibilidade de o complemento ser prescindido, entre outras funções (cf. Vieira, 2018). Especialmente nas linhas 33 e 34, a construção perifrástica permite à mediadora (re)formular a ação de Rosana em um pedido sem, contudo, discriminar naquela posição da sequência interacional, quais seriam seus termos. O pedido de confirmação de entendimento feito por Susana à medianda também é gramaticalmente construído como uma pergunta polar positiva que projeta uma resposta positiva como preferida (Raymond, 2003; Hayano, 2013), o que de fato acontece, por meio de uma resposta mínima (“uhum”, l. 35).

Tendo a confirmação da medianda sobre a ação que estava tentando implementar anteriormente, Susana, então, toma o turno e marca o pedido da medianda como “daqui pra frente” (l. 36) e momentaneamente suspende a produção da (re)formulação para convidar ambos os participantes a aceitarem a imutabilidade do passado e a deslocarem seus olhares para o futuro (l. 36 – 39), projetando, assim, ações conjuntas dos mediandos.

Após a concordância de Rosana sobre a impossibilidade de mudarem o passado (l. 38), Susana formula o pedido como um feito por Rosana a Rogério (“você pedi-fazer um pedido pro Rogério” l. 40), mas que, contudo, convida ambos os mediandos, e não apenas Rogério, a tomarem atitudes diferentes em relação aos seus filhos e entre si, daquele momento em diante (“vocês ↑ não usem mais ess- ↑ não digam mais pros- pros filhos de vocês, hhh qualquer coisa parecida” l. 41 – 42; “não diga um pro outro” l. 43 – 44), eliminando, mais uma vez, elementos implicativos de avaliação negativa e de culpa, e utilizando um sintagma vago “qualquer coisa parecida”.

É importante mencionar que não só no pedido de confirmação de Susana a Rosana sobre seu entendimento, mas também nos convites às partes para olharem para frente e para mudarem suas ações, apenas Rosana produz ações responsivas. A falta de registro nas notas de campo e de gravações em vídeo não nos permite confirmar se Rogério mobilizou recursos não verbais para responder à mediadora, mas recorrentemente a parte que verbalizava suas ações responsivas nos contextos estudados era aquela a quem a mediadora havia dado o piso conversacional.

Temos no excerto 1 um exemplo claro da prática de (re)formulação orientada ao futuro. Ao relatar a ameaça de Rogério em tirar seus filhos para longe do convívio da mãe, Rosana produz uma reclamação sobre a conduta de seu marido, enquanto se constrói como alguém de conduta oposta. Nas linhas 39 a 44, a mediadora (re)formula a reclamação de Rosana como um pedido (l. 40) focado em ações futuras (l. 41) para que ambas as partes (l. 41 – 42) tentem agir de maneira diferente com os filhos e entre si, tornando os pares relacionais (Sacks, 1992) “pai-mãe” e “(ex) marido-(ex) esposa” relevantes.

No excerto 2, ainda na mesma sessão de Rosana e Rogério, podemos ver a ROF sendo realizada de forma bastante similar à descrita no excerto 1. Aqui, a intervenção da mediadora é causada pela acusação de Rogério sobre a conduta de Rosana como mãe.

Excerto 2a

1SM - ROS E ROG -01_06_19 - 01_07_02

8 ROG: aí o que que acontece (0.5) ↑aí eu acordei cedo aí eu
9 cheguei lá 7:30, (0.9) ela largou o fog- o forno ligado,

- 10 SUS: hum
- 11 ROG: com pão de queijo (0.5) pra eles comer. (0.3) entre aspas.
12 (0.7)
- 13 ROG: ↑↑cheguei ↑↑lá o f- o pão de queijo da cor disso aqui que
14 cê pegava o pão de queijo e: (.) tacava no chão e du:ro.
15 (0.3)
- 16 ROG: .hh ↑como uma pessoa sai pra trabalhar e deixa o f::orno
17 ligado?
18 (1.0)
- 19 SUS: então é: [a gente-] a gente- [vamos lá].
- 20 ROG: [entendeu?] [isso é] coisa de-de MÃE
21 fazer? >°pelo amor [de Deus°<
- 22 SUS: [DE-DEIXA-DEIXA-DEIXA EU trazer pruma
23 reflexão aqui (0.3) é:: (0.5) você con[corda
- 24 ROG: [Valéria que
25 desli[gou o fogo.]
- 26 SUS: [c:::e::]cê concorda Rogério que: é: (0.5) ↑Vera
27 (0.5) é: Valéria e Mário vão ter pra sempre o
28 Rogério de pai. e a Ro[sana de mãe?]
- 29 ROG: [(ah vão) não,] isso vão.

Rogério, assim como Rosana, também constrói uma narrativa como veículo para sua reclamação. Nela, o mediando culpa sua ex-esposa por ter deixado o forno ligado e saído de casa enquanto as crianças estavam lá, sem nenhum adulto responsável para verificá-lo (l. 8 – 17). Especificamente nas linhas 16 e 17, Rogério contesta a ação da ex-mulher, avaliando negativamente sua conduta, não só como mãe, mas como “pessoa”. Isso é feito através de uma pergunta QU- (Stivers, 2011), mas que provê informação, em vez de pedi-la (Freed, 1994). Segundo Koshik (2005), com dados da língua inglesa, perguntas do tipo QU- também podem ser entendidas como perguntas de polaridade invertida, o que corresponderia mais ou menos ao que chamamos comumente de perguntas retóricas. Segundo a autora, perguntas do tipo “how come”, aqui entendidas como similares à composta por Rogério nas linhas 16 e 17, são comuns em seqüências de reclamação e, ao mesmo tempo em que buscam um *account* para uma ação específica, sugerem que não há *account* desejável disponível. Assim, a pergunta de Rogério realiza, juntamente da narrativa que a precede, o trabalho moral (Drew, 1998) de avaliar negativamente Rosana, ao sugerir que não há explicação aceitável para a conduta de uma “pessoa” que sai e deixa o forno ligado. Ainda em relação à composição da pergunta, é possível notar que a seleção lexical genérica feita por Rogério, utilizando uma forma de referência não reconhecível (Schegloff, 1996c) (“uma pessoa”, l. 16) em vez de uma reconhecível como, por exemplo, o nome da ex-esposa,

parece fazer mais do que “praticamente nada, além de expressar não reconhecibilidade”⁶⁴ (Schegloff, 1996c, p. 459)⁶⁵. Na posição sequencial em que foi inserida, é possível inferir que o referente da forma “uma pessoa” é, na verdade, reconhecível pelos participantes, isto é, Rosana. Contudo ao utilizar a forma não reconhecível, Rogério constrói sua reclamação como baseada no senso-comum de obrigações e responsabilidades que se espera de “uma pessoa” (adulta) em relação à atividade por ele narrada. Nesse momento, não seria, portanto, uma expectativa implausível de sua parte e tampouco, pela forma como foi composta a pergunta, dirigida apenas a sua ex-mulher, mas a qualquer outro adulto que fizesse a mesma coisa.

Após o término da UCT de Rogério, em Lugar Relevante de Transição, há um intervalo de 1 segundo (l. 18), em que a mediadora não toma o turno para si e Rogério não se autosseleciona para continuar seu turno. Levinson e Torreira (2015), em revisão da literatura, afirmam que intervalos iguais ou maiores a 700 ms são associados a ações despreferidas. Além disso, intervalos maiores que os comuns entre turnos, isto é, maiores que 300 ms, aumentam a probabilidade de que a ação responsiva, seja ela uma aceitação ou rejeição, seja realizada em formato de turno despreferido. Isso significa que os participantes estão sempre se orientando para aspectos da maquinaria da conversa, como o tempo de intervalo entre turnos, e que demonstram sua orientação do turno anterior como possivelmente problemático quando há intervalos maiores que o comum. Em conversas cotidianas, é esperado, após relatos de problemas e reclamações como a de Rogério, que o ouvinte demonstre afiliação ou desafiação, sendo esta a ação despreferida e aquela a preferida (Drew e Walker, 2009). Contudo no contexto institucional analisado, produzir ações afiliativas poria em risco o mandato institucional da mediadora, de quem se espera o papel de uma terceira parte neutra e imparcial. Penna (2021), ao analisar sessões de pré-mediação no contexto brasileiro, afirma que as pausas não-preenchidas em posições sequenciais similares a aqui analisada configuram um tipo de prática de manutenção de postura neutra por parte dos mediadores.

⁶⁴ No original: “they appear designed to do virtually nothing else but convey non-recognition-ality”.

⁶⁵ Schegloff (1996c) entende expressões como “alguém”, “uma pessoa”, “este rapaz”, “esta mulher” e outras afins como formas prototípicas de referências não reconhecíveis. Alguns pesquisadores têm demonstrado que essas expressões, especialmente as relacionadas a categorias de pertencimento, são metodicamente empregadas para fazer mais do que Schegloff havia inicialmente proposto (cf. Kitzinger, 2007; Klein, 2011; Whitehead e Lerner, 2020).

Na linha 19, Susana inicia seu turno com o marcador discursivo “então”, a partir do qual constrói um limite entre a reclamação de Rogério e o início de seu trabalho como mediadora naquela posição sequencial. Seu turno é, contudo, sobreposto por Rogério, que persegue uma ação responsiva da mediadora e parece se orientar à ausência de uma resposta como problemática (Heritage, 1984).

O mediando (re)formula sua pergunta, agora com formato de pergunta de polaridade invertida (“[isso é] coisa de-de MÃE fazer?”, l. 20 – 21) e demonstrando indignação pela atitude de sua ex-mulher (“>°pelo amor [de Deus°”, l. 21). Para além da mudança do formato de pergunta, de QU- para polar, há um importante reajuste na categoria de pertencimento utilizada por Rogério. Se nas linhas 16 e 17 ele contestava as ações de “uma pessoa” que “sai pra trabalhar”, nas linhas 20 a 21 a categoria “mãe” é tornada relevante, produzida com aumento expressivo de volume, enfatizando a (re)formulação categorial e a construção de sua indignação. Lerner et al. (2012) descrevem prática similar a de Rogério, em que um falante (re)formula turno anterior, ajustando a precisão ou escopo de um termo de referência a pessoa, o que também chamam de “ajuste categorial” (*categorical tailoring*). Segundo Lerner et al. (2012, p. 199):

falantes podem refinar uma referência ao mudar para uma categoria de pertencimento (mais) rica em inferência que carrega consigo ações e atributos que podem ser ligados à solução do reparo. Além disso, essas referências categoriais recalibradas podem tornar relevante uma coleção particular de categorias, assim como quaisquer conexões relacionais entre categorias da mesma coleção⁶⁶.

Ao recalibrar a referência a Rosana, utilizando a categoria de pertencimento “mãe”, Rogério também torna relevante uma série de predicados atrelados à categoria (Hester e Eglín, 1997) que são mais precisos em relação à sua reclamação e à sua relação com Rosana do que o termo utilizando anteriormente. É importante ressaltar, em relação à noção de categorização de pertencimento (Sacks, 1992) que diferentemente de “pessoa”, a categoria “mãe” faz parte da coleção “família”, em que figuram outras

⁶⁶ No original: “Speakers can refine a reference by shifting to an inference-rich or more-inference-rich membership category that carries with it actions and attributes that can be linked to the repair solution; moreover, these recalibrated categorial references can make relevant a particular collection of categories as well as any relational connections between categories in that collection”.

categorias, como “marido”, “esposa”, “pai”, “filho”, “filha” e “bebê”. Essas categorias possuem, nos termos de Sacks (1992), uma organização duplicativa, isto é, funcionam como uma unidade ou “time”, e também são pares relacionais padronizados, em que cada membro possui direitos e obrigações uns com os outros. Tais direitos e obrigações, assim como atividades, atributos e competência constituem os predicados atrelados à categoria, que “envolvem o conhecimento de senso-comum sobre o mundo e como espera-se ou presume-se que categorias sociais ajam em geral e em situações particulares” (Housley e Fitzgerald, 2015, p. 8).

Rogério demonstra uma orientação à categoria “mãe” como não condizente com as ações que atribui à Rosana. Em seu “estoque de cultura-em-ação” (Hester e Eglin, 1997) há a presunção de que em uma relação entre mãe e filhos há a obrigação da mãe de zelar pelo bem-estar, cuidado e alimentação de seus filhos, o que não ocorre. A recalibração categorial de “pessoa” para “mãe” é, portanto, importante para tornar evidente direitos, obrigações e atividades normativamente presumidas pelo mediando dentro da coleção “família”, intensifica o trabalho moral que vem realizando e é mais adequada à sua reclamação e à relação que as partes possuem entre si.

Apesar da segunda busca do mediando por uma ação afiliativa por parte da mediadora, não é isso que ela lhe oferece. O fato de que a mediadora pode decidir quais perguntas responder e de que forma e não ser responsabilizada (*accountable*) por isso, reforça o caráter institucional que é coconstruído e negociado nas sessões de mediação. Após ter abandonado seu turno na linha 19 em favor de Rogério, na linha 22 a mediadora tenta tomar o turno, em sobreposição à fala de Rogério, demonstrando, por meio do aumento de volume e repetições iniciais da UCT, que está competindo pela vez de falar (“[DE-DEIXA-DEIXA-DEIXA EU”, l. 22).

Susana convida Rogério, nas linhas 22 – 23 e 26 – 28, a refletir sobre seu papel como pai e o de Rosana como mãe e como tais papéis perdurarão para além da mediação e das reclamações sobre condutas passadas feitas. As categorias da coleção “família”, tornadas relevantes por Rogério em sua reclamação, são agora tornadas relevantes pela mediadora para que as partes, especialmente Rogério, nesse momento, possam se conscientizar das atividades, obrigações e direitos em relação a seus filhos que lhes são esperadas como incumbentes das categorias “pai” e “mãe”, assim como o caráter permanente do par relacional “mãe – filhos” e “pai – filhos”.

Outro aspecto composicional relevante na intervenção de Susana diz respeito à construção perifrástica “trazer pruma reflexão” (l. 22). Em vez da construção com verbo pleno “deixa eu refletir”, a mediadora, ao “trazer pruma reflexão”, atenua seu grau de participação na ação que projeta e aproxima os mediandos da reflexão a ser proposta (Costa e Vieira, 2021), justamente o que fará, por meio de pergunta polar, nas linhas 26 a 28, e na proposta a ser construída por ela, como veremos na segunda parte do excerto 2.

Excerto 2b

1SM - ROS E ROG - 01_07_02 - 01_07_39

30 SUS: então (0.7) vamos lá >e a gente não tem como voltar
 31 no passado< a gente só pode: (.) olhar pra frente. .hhh
 32 então ↑e se a gente combinasse↑ o seguinte, cada vez que
 33 tiv- que um de vocês dois fizer alguma coisa que o outro
 34 não gostar (.)que ↑tal se a gente pedisse pra ser
 diferente dali pra diante?
 35 .hh então o que eu tô ouvindo você dizer
 36 é .hh Rosana (.) ↑quando você sair de casa↑ como
 37 você não ↑sabe quanto tempo a gente vai levar pra chegar
 38 ou as crianças vão levar pra chegar, .hhhh não deixa
 39 o forno ligado ↑não porque pode acontecer
 40 [.hh de queimar o pão de que:ijo,
 41 ROG: [um acidente né
 42 SUS: pode acontecer um acide:nte,
 43 ROG: cheguei lá o pão de queijo duro,
 44 SUS: então .hh então isso pode? f- porque se você faz um
 45 pedido pra ela ela pode fazer diferente. .hh se é uma
 46 rec[lamação como já passou,]

Diferentemente do excerto 1, aqui a (re)formulação não é prefaciada por uma demonstração de entendimento, tampouco pelo convite a uma das partes para que confirme a (re)formulação a ser feita. Susana inicia seu turno na linha 30 com “então (0.7) vamos lá”, construindo um limite explícito entre a atividade prévia (a acusação de Rogério) e a nova, realizando, assim, o trabalho da mediação. Ela os convida a mudar a direção da orientação e a olhar para frente em vez disso, incluindo-se na impossibilidade de voltar ao passado, a partir do uso da locução pronominal “a gente” (“a gente não tem como voltar no passado< a gente só pode: (.) olhar pra frente.”, l. 30 – 31). Nas linhas 32 a 35, a mediadora oferece aos mediandos uma proposta candidata, mais uma vez incluindo-se a partir do uso de “a gente” (“↑e se a gente combinasse↑ o seguinte”, l. 32) e, ao fazê-lo, constrói a mediação

como uma empreitada colaborativa entre os mediandos e mediadores. A proposta também os convida a compartilharem a responsabilidade pelos problemas e a buscarem possíveis soluções de agora em diante (“cada vez que tiv- que um de vocês fizer alguma coisa que o outro não gostar que ↑tal se a gente pedisse pra ser diferente dali pra diante?”, l. 32 – 35).

A partir da linha 35, até a linha 40, Susana (re)formula a acusação de Rogério como um pedido para que Rosana aja diferentemente. A mediadora então anima a voz de Rogério e fala em seu lugar, como se o pedido tivesse sido feito por ele (“Rosana (.) ↑quando você sair de casa↑ como você não ↑sabe quanto tempo a gente vai levar pra chegar ou as crianças vão levar pra chegar, .hhhh não deixa o forno ligado ↑não” l. 36 - 39). Susana, em sua (re)formulação, também oferece *accounts* que não estavam presentes na acusação de Rogério (“como você não ↑sabe quanto tempo a gente vai levar pra chegar ou as crianças vão levar pra chegar,” l. 36 - 38; “porque pode acontecer [.hh de queimar o pão de que:ijo”, l. 40; “pode acontecer um acide:nte,” l. 42), tornando o pedido mais plausível e excluindo o aspecto que colocava em xeque sua conduta como mãe.

Rogério parece persistir em sua reclamação (“cheguei lá o pão de queijo duro,” l. 43) e nas linhas 44 a 46 a mediadora explicitamente o instrui acerca da melhor abordagem para solução do problema local enquanto, ao mesmo tempo, ensina a ambos como podem lidar com questões similares caso surjam novamente em interações futuras (“porque se você faz um pedido pra ela ela pode fazer diferente. .hh se é uma rec[lamação como já passou,” l. 44 – 46).

Os dois excertos analisados nessa seção são considerados representativos da prática de ROF, pois (re)formulam reclamações, acusações e culpabilizações em pedidos ou propostas, transformam descrições moralmente carregadas de um mediando em relação ao outro em ações que distribuem a responsabilidade entre as partes e passíveis de negociação subsequentes, isto é, tornam-se “mediáveis”. Com isso, convidam as partes para mudarem sua orientação ao passado, para uma focada no futuro de suas relações. Tendo como foco a relação continuada entre as partes, é possível ver a orientação da mediadora às categorias da coleção “família” e como as (re)formulações também possuem um caráter pedagógico, com a mediadora ensinando às partes (tácita ou explicitamente) como lidar com suas questões e conflitos de forma

mais amigável não só no aqui-e-agora da sessão de mediação, mas também no dali-em-diante, após redigirem os termos do acordo e voltarem a um possível convívio.

Nas seções seguintes, volto meu olhar a algumas das características mencionadas acima, como a (re)formulação de ações e a transformação de aspectos relacionais e subjetivos em itens mediáveis.

5.2 (Re)formulando ações

Como pudemos ver na seção anterior, uma das características principais das ROFs é a transformação de ações que envolvem a avaliação moral negativa da conduta de uma das partes, como reclamações, acusações e culpabilizações, em outras ações, como pedidos e propostas, apagando elementos implicativos de culpa e avaliações negativas. Ao oferecer às partes um entendimento alternativo de como ações prévias podem ser ouvidas, a mediadora não só projeta possíveis ações responsivas diferentes daquelas que poderiam ser implementadas sem sua intervenção, mas também seleciona e transforma questões de âmbito relacional em itens mediáveis, isto é, passíveis de negociação pelas partes em turnos subsequentes.

Nessa seção, apresento dois excertos em que ROFs são utilizadas pela mediadora, com foco na transformação de ações. Passo à análise dos excertos e logo após apresento a relação entre a prática apresentada e a formação do profissional de mediação, com base no que é preconizado pelos manuais.

No excerto três, voltamos a analisar outro momento da mediação entre Rosana e Rogério. O excerto abaixo é iniciado nos primeiros minutos em que a mediadora convida Rogério a falar sobre o que levou o casal a buscar o serviço de mediação. Embora a mediadora tivesse avisado Rogério de que seus turnos subsequentes não deveriam servir para se defender de acusações feitas por Rosana ou contra-argumentá-las, o que Rogério faz, tão logo lhe é concedido o piso conversacional, é retomar a reclamação de sua ex-mulher. O tópico é o mesmo descrito previamente à análise do excerto 1, isto é, a ida de Rogério ao Conselho Tutelar para denunciar uma agressão de Rosana à Valéria, uma de suas filhas, com 9 anos na época. Veremos abaixo a narrativa de violência contra a criança produzida por Rogério.

Excerto 3

1SM - ROS E ROG - 00_35_39 - 00_36_40

- 1 ROG: o meu cunhado deu u:m=
 2 SUS: =cunhado irmão d[ela?
 3 ROG: [é o irmão dela (.) deu uns-uns deu
 4 um-uns-umas bronca ↑nela porque ela fica saindo
 5 de casa e não tá nem aí pras crianças e as crianças
 6 iam lá pra casa do meu cunhado .hhh aí o que que <ela fez>
 7 (0.4) "não quero ninguém na casa de José" (.)que era o meu
 8 cunhado. .hh ↑aí Valéria tava lá, (0.4) ela foi e diz
 9 que pegou no pescoço da Valéria. ↑minha sobrinha falou
 10 (0.2) pegou no pescoço da Valéria <apertou> (0.2) .hhh
 11 e pegou no BRAÇO e começou a apertar (0.3) que o braço
 12 da menina ficou <todo roxo>. .hh eu falei f- (1.0)
 13 "vim aqui e ainda perdi dia de trabalho", .hhh
 14 falei hm "comigo pode fazer agora com meus filhos °não
 15 faça isso°".
 16 (1.0)
 17 ROG: a menina a Valéria <chora à toa grita à toa> .hh porque
 18 ela só fala gritando com a Valéria, só fala gritando com
 19 o Mário, e agora vem dar uma de "↑°ah eu não sei não sei
 20 o quê°" não existe isso.
 21 SUS: vê se é i:sso (.) Rogério você tá dizendo assim que você
 22 gostaria muito .hh ↑que:: (0.2) a mãe dos seus filhos .hh
 23 pudesse é-é li↑dar com eles [de uma forma
 24 ROG: [sem bater.
 25 SUS: com ↑mais interação,
 26 ROG: sem ba[ter
 27 SUS: [e] me:nos au[toridade]
 28 ROG: [é: sem a] violência.
 29 SUS: uhum

A narrativa de Rogério, entre as linhas 3 a 15, é construída a partir do relato de outros dois personagens, o irmão de Rosana (l. 1 e 3) e a sobrinha de Rogério (l. 9). Apesar do mediando não ter experienciado ou testemunhado as ações que narra, o que poderia pôr em xeque a legitimidade da narrativa, no contexto em que é produzida, o fato de a narrativa ser construída a partir de outras duas pessoas confere potencialmente maior credibilidade às acusações e valida as reclamações do mediando, pois são compartilhadas por outras pessoas da família. A ação de dar uma bronca (l. 4), por exemplo, é realizada por alguém da própria família de Rosana, e é seguida pela construção de um *account* (l. 4 – 6) que, ao mesmo tempo em que justifica a ação do irmão de Rosana, veicula a reclamação de Rogério sobre a conduta da ex-esposa como

mãe ausente. Já a sobrinha de Rogério é construída como testemunha que descreve vividamente as ações realizadas por Rosana contra sua filha (l. 8 – 12), que acarretaram a ida do mediando ao Conselho Tutelar.

Segundo Edwards (2005, p. 5), “uma reclamação pode ser realizada de formas que aumentam sua objetividade e seriedade, bem como suas chances de ser tratada seriamente”⁶⁷, sendo uma delas o que o autor chama de descrição narrativa vívida (*graphic⁶⁸ narrative description*), como a produzida por Rogério entre as linhas 8 e 12. O pesquisador também apresenta outras formas, como o uso de formulações de caso extremo (Pomerantz, 1986), formulações de script (Edwards, 1994), corroborações independentes por outras vítimas e testemunhas, discurso reportado, pressuposições factuais, produção conjunta da reclamação, quando é feita de forma indireta, entre outras. Todas têm em comum a relação com o que Edwards (2005) chama de “objetificação” da reclamação, isto é, um conjunto de maneiras a que o reclamante recorre ao construir reclamações como descrições factuais do objeto reclamado, o que Schegloff (2005) chama de item reclamável, diminuindo a possibilidade da reclamação ser ouvida como originada da tendência do reclamante em ver, sentir ou interpretar as coisas negativamente. Embora a objetificação da reclamação possa ocorrer em contextos cotidianos, percebe-se, no ambiente institucional da mediação, que as formas listadas por Edwards (2005) ocorrem com certa frequência em sequências de reclamação, acusação e culpabilização. Os mediandos parecem se orientar pela tentativa de estabelecimento de culpa e responsabilidade da outra parte por atos que, se não criminosos, são ao menos moralmente duvidosos. Na falta da busca, pelos mediadores, por provas que corroborem as acusações e potencialmente levem uma das partes a “ganharem” a disputa, tal como em processos litigiosos, a objetificação das reclamações se apresenta como prática que, por meio da linguagem, permite aos participantes apresentarem “provas” contra a outra parte e legitimarem suas reclamações, ao torná-las mais factíveis e críveis aos mediadores. A prática de objetificação e suas funções estão relacionadas ao que a literatura em mediação chama de cultura do litígio. Contudo é a partir do microscópio que o aparato teórico-metodológico da AC nos proporciona que podemos analisar e descrever empiricamente as condutas dos participantes em interação que acabam por concretizar

⁶⁷ No original: “A complaint can be done in ways that enhance its objectivity and seriousness, and its chances of being taken seriously”.

⁶⁸ A palavra *graphic* pode significar, além do sentido cognato ao português, algo que é descrito de forma vívida, detalhada, explícita, realista ou até mesmo chocante.

e tornar visível e reportável um conceito sobre o qual se fala comumente de forma genérica e abstrata.

Na seção anterior, o uso de discurso reportado em turnos de reclamação e acusação foi analisado como um desses meios de objetificação. No excerto 3, além da descrição de narrativa vívida, Rogério produz formulações de script, entendidas por Edwards (1994) como ações ou eventos que são descritos como rotinas ou padrões recorrentes. Embora o autor não delimite, de forma definitiva, como os recursos linguísticos podem ser mobilizados pelos falantes na composição de formulações de script, ele oferece alguns exemplos, em língua inglesa, do que chama de “dispositivos de script” (*scripting devices*), dentre eles o uso de verbos e modais com aspecto iterativo, pluralização de eventos, advérbios de tempo e locuções adverbiais, expressões de modo, entre outros (Edwards, 1995). De interesse à análise está o uso de construções com aspecto iterativo na formulação de script produzida por Rogério ao reclamar de sua ex-mulher. Na linha 4, o mediando utiliza a construção perifrástica FICAR + GERÚNDIO (“ela fica saindo de casa”), que, segundo Travaglia (2006), é utilizada no português brasileiro justamente para marcar aspecto iterativo da ação. Além disso, Rogério descreve como padrão recorrente Rosana “não estar nem aí para as crianças” (l. 5), utilizando-se de verbo no presente do indicativo. Na linha 16, em Lugar Relevante de Transição, há um intervalo de um segundo, no qual a mediadora poderia se autosselecionar para tomar o turno, o que não ocorre. Rogério então toma novamente o turno para si e produz novas UCTs, nas linhas 17 a 20. Em sua nova reclamação, Rogério utiliza outra formulação de script ao dizer que sua ex-esposa “só fala gritando” (l. 18) com seus filhos, novamente com verbo no presente do indicativo e aspecto iterativo, aliado aos advérbios “só” e “gritando”, descrevendo a ação como de um tipo único e possivelmente violento ou, ao menos, não amoroso com os filhos.

Percebe-se que, assim como no excerto 2a, as reclamações e acusações de Rogério sobre Rosana realizam trabalho moral sobre sua conduta como mãe, por meio de descrições de ações como rotineiras ou recorrentes (l. 4 – 5, l. 18) e descrição vívida de violência contra a própria filha (l. 9 – 12). Em comum a elas está a tentativa de objetificar (Edwards, 2005) suas reclamações ao mesmo tempo em que as carrega de implicações morais. Por mais que a categoria *mãe* não seja explicitamente verbalizada por Rogério, ao tornar relevante as ações de Rosana com as crianças, ele demonstra se

orientar ao par relacional padronizado “mãe-filhos” e aos predicados de conhecimento de senso-comum que são invocados a partir do par. Ao atrelar à sua ex-esposa ações que são passíveis de sanção moral, especialmente à categoria *mãe*, Rogério põe mais uma vez em xeque a conduta de Rosana como mãe e a avalia como alguém inadequada aos deveres, direitos, obrigações e ações normativamente esperados de uma mãe com seus filhos. Como White (2002, p. 414) tão bem ressalta, “se ‘mãe’ é associada a assistência e cuidado, uma descrição de comportamentos que se afastam dessas expectativas servirá para referenciar desvios”⁶⁹.

Não cabe, contudo, à mediadora analisar a veracidade das acusações e reclamações ou julgar quem está certo e quem está errado. Como terceira parte neutra, orientada por seu mandato institucional, Susana não demonstra afiliação aos relatos de Rogério. Em vez disso, a mediadora inicia, na linha 21, com prefácio que projeta a (re)formulação a ser produzida e convida o mediando a confirmar (ou não) o entendimento candidato que será proposto por ela (“vê se é i:sso (.) Rogério”, l. 21). Em sua (re)formulação (l. 21 – 23), Susana oferece a Rogério um novo entendimento sobre a acusação que havia realizado, transformando-a em um pedido de mudança de conduta de Rosana em relação aos filhos, com o formato PRO + GOSTARIA QUE + ORAÇÃO (“você tá dizendo assim que você gostaria muito .hh †que:: (0.2) a mãe dos seus filhos .hh pudesse é-é li†dar com eles”, l. 21 – 23). Antes que a UCT da mediadora estivesse possivelmente concluída, Rogério se voluntaria a completá-la, em sobreposição ao turno de Susana (“[sem bater.”, l. 24).

Rogério parece se orientar ao turno da mediadora como fazendo busca de termos (Lerner, 2004; 2013) que virão a compor o entendimento alternativo sendo proposto. Pode-se perceber isso na linha 22 pela inspiração seguida de alongamento da vogal em “†que::” e pausa antes de a UCT atingir possível ponto de finalização. Na linha 23, com a UCT ainda em construção, a mediadora volta a demonstrar busca por palavras ao utilizar o marcador de atraso de construção de turno (*turn-constructional delaying token*) (Lerner, 2013) por duas vezes (“é-é”). Tais características composicionais do turno de Susana também demonstram o trabalho delicado da mediadora no processo de construção de (re)formulações, especialmente, nesse caso,

⁶⁹ No original: “So, if ‘mother’ is associated with nurturance and care, a description of behaviours departing from these expectations will serve to reference deviance”.

em relação aos termos que envolvem avaliações negativas e que são implicativos de culpa e reclamações a serem removidos, a fim de que outros sejam inseridos dentro do novo entendimento proposto.

A finalização preventiva (*pre-emptive completion*) (Lerner, 2004) de Rogério (l. 24) é gramaticalmente adequada ao turno de Susana no momento em que ocorre e propõe à mediadora uma finalização possível para sua UCT. A mediadora demonstra resistir à finalização oferecida por Rogério, abandonando a parte de sua UCT produzida em sobreposição (“[de uma forma”, l. 23) e realizando autorreparo, a partir do qual apresenta outra finalização possível à sua UCT (“com mais interação,” l. 25). Rogério, por sua vez, trata como problemático o turno prévio da mediadora, realizando reparo na linha 26, a partir do qual repete turno anterior e especifica o que deve ser mudado na conduta de Rosana. Alternativamente, é possível que a repetição de Rogério tenha ocorrido em virtude de sua “primeira tentativa” ter emergido em sobreposição, ou porque o mediando tratou sua primeira oferta como ineficaz e o turno seguinte da mediadora não como resistência, mas apenas como continuação da construção de pedido (Schegloff, 2004). Quer seja pela sobreposição, quer seja pela aparente ineficácia, ao repetir seu turno, o mediando as produz como sendo ditas “uma outra primeira vez” (Garfinkel, 2018, p. 100). No turno seguinte, a mediadora termina sua (re)formulação de fato (“[e] me:nos au[toridade]”, l. 27). Na linha 28, Rogério parece aquiescer em princípio com os termos propostos pela mediadora, com resposta mínima “é:”, mas ainda no mesmo turno volta a resistir ao apagamento dos elementos implicativos de violência na (re)formulação da mediadora, realizando outro reparo (“sem a] violência”, l. 28), a partir do qual reforça, por meio de produção com maior ênfase e intensidade, o que é relevante a ele na mudança de conduta de sua ex-esposa.

É possível perceber que a (re)formulação de reclamação em pedido realizado pela mediadora apaga totalmente a história narrada por Rogério e a violência descrita por ele. O que se mantém, de certa forma, é o pedido (l. 14 - 15) que Rogério descreve ter feito a Rosana para que não batesse mais nos filhos, transformado em um pedido para que ela interaja mais com os filhos seja menos autoritária com eles, termos muito mais brandos que os presentes nas descrições anteriores do mediando. Contudo aceitar a conclusão preventiva de Rogério (“sem bater”, l. 24) envolveria não só utilizar um

verbo que implica violência na (re)formulação, como também tacitamente aceitar a acusação do mediando e os termos em que foi descrita.

O excerto seguinte foi retirado da primeira sessão de mediação do casal Fernando e Judite e dividido em duas partes. Na primeira, veremos parte de uma reclamação de Fernando em que descreve as formas pelas quais Judite buscava colocar seus filhos, Ivan e Lorena, contra ele. Em momento anterior ao excerto, Judite havia descrito Fernando como uma pessoa “tóxica” e que a filha do casal também havia dito isso a ele. Os excertos 4a e 4b estão inseridos em uma longa sequência de reclamações em cascata (Gago e Pereira, 2020), descrita pelos autores como sequências estendidas em que reclamações obtêm como ação responsiva outras reclamações que, por sua vez, também geram outras reclamações.

Excerto 4a

1SM - FER E JUD -01_13_00 - 01_15_03

1 FER: eu-eu identifiquei (.) um grande defeito (0.9 na Lo-na
 2 Judite (0.5) é o seguinte (1.3) ↑tudo que eu falava (1.2)
 3 é: em relação aos meninos (0.8) tipo assim (0.7) é: >ela me
 4 pediu pra faze-< pra mim lavar a louça quando eu chegava
 5 do trabalho (.) né?
 6 (0.8)
 7 FER: e e:u (.) às vezes chegava cansado (0.7) né do trabalho.
 8 (0.4)
 9 FER: e eu dizia “a↑mor pede o Ivan pra fazer?” (2.4) aí::
 10 que que ela fazia (.) eu acho que tudo é como fala né?
 11 (0.5)
 12 FER: então ela diz-chegava lá no quarto do menino
 13 e dizia assim “Ivan↑” (0.7) e olha que ele tem 28 anos
 14 ((5s omitidos em que o telefone de Fernando toca e ele
 desliga o celular))
 18 FER: “I↑van (0.7) eu mandei teu pai (0.4) lavar a louça e ele
 19 mandou foi você”
 20 (0.7)
 21 FER: então ela falava numa expressão assim.
 22 (0.5)
 23 FER: então isso vai deixando isso por várias vezes vai
 24 deixando o menino (.) né? Chateado comigo.
 25 (0.3)
 26 FER: então isso achava isso mal. (0.4) tan-tanto-tanto o
 27 menino quanto a menina ela é mestre de fazer isso.
 28 .hh então a-o-eu e EU repreendia ela nesse ponto

Fernando inicia seu turno afirmando que havia identificado “um grande defeito” (l. 1) em sua ex-esposa, projetando a reclamação a ser feita. Nas linhas 3 a 19, o mediando relata um episódio que veicula sua reclamação, a forma como Judite fala dele para seus filhos e as consequências na relação deles com Fernando.

Na reclamação de Fernando podemos observar algumas práticas de objetificação da reclamação. Embora o mediando pareça ter relatado uma situação episódica, o uso de verbos no pretérito imperfeito do indicativo (“que ela fazia”, l. 10; “ela diz-chegava”, l. 12; “dizia assim”, l. 13; “ela falava numa expressão assim”, l. 21) ao descrever as ações de Judite indicam a iteratividade presente em formulações de script (Edwards, 1994), ainda que em período passado. A recorrência das ações de Judite é tornada relevante mais uma vez nas linhas 23 - 24 (“isso por várias vezes vai deixando o menino (.) né? Chateado comigo”) como elemento causador do estremecimento da relação entre pai e filho. Além disso, Fernando descreve, por meio de discursos reportados, o que teria dito à Judite (l. 9) e como ela teria (re)formulado seu pedido a Ivan (l. 18 - 19). É possível notar que o mediando constrói sua fala como amistosa, referindo-se a Judite através do termo “amor”, formulando sua ação como um “pedido” a seu filho e produzindo account em que justifica a razão pelo pedido de transferência de responsabilidade (“e:u (.) às vezes chegava cansado (0.7) né do trabalho.”, l. 7). Em contrapartida, a fala de sua ex-esposa é construída de forma autoritária, com reescalonamento (Bilmes, 2019) do diretivo, mudando-o de pedido (“**pede** o Ivan pra fazer?”, l. 9) para ordem (“ele **mandou** foi você”, l. 18 - 19).

A segunda parte do excerto 4 ocorre cerca de 2 minutos após a primeira e, assim como o excerto 3, também lida com relato de violência infantil. Em momento prévio ao transcrito, Judite havia falado sobre a “natureza violenta” de Fernando, a quem já havia acusado de violência doméstica nos primeiros anos de casamento, quando Fernando era usuário de drogas. A medianda traz à tona pequenas narrativas sobre agressões aos filhos, especialmente Ivan, o mais velho. Segundo Fernando, Lorena, a caçula da família e única menor de idade na época das sessões de mediação, não havia sofrido o mesmo que Ivan, pois ele já não usava mais drogas quando ela havia nascido. Contudo imediatamente antes do excerto abaixo, Fernando relata o que,

segundo ele, teria sido a única vez em que havia batido na filha. Como veremos, Judite permanece orientada à ação de reclamar sobre a conduta de Fernando com seus filhos.

Excerto 4b

1SM - FER E JUD - 01_17_00 - 01_18_32

76 JUD: entã:o (0.3) meu filho tem marca de agressão até hoje
Fernando. >ele também tem. .hh ela até ela falou "pai
77 (1)
da próxima vez que você me agredir (0.2) eu vou dar
78 parte
79 da polícia. eu vô: denunciar você"
80 (0.4)
81 SUS: uhum
82 JUD: que el[a até
83 FER: [°era°=
84 (0.5)
85 FER: = °pequenini[nha°
86 JUD: [não <Fernando↓>
87 (0.6)
88 JUD: é-a ↑FORMA dele educar sempre foi essa.=
89 SUS: = olha o que eu [tô ouvindo
90 JUD: [e a minha é diferente.
91 SUS: hum
92 JUD: >a minha é diferente.< .hhh a minha forma de educa:r (.)
93 como eu fui educada sempre foi no diálogo.
94 (0.3)
95 SUS: uhum
96 JUD: até↑ ↑nisso a gente discorda.
97 (0.2)
98 SUS: uhum
99 JUD: porque eu acho que NÃO é agredindo (.)que você educa.
100 (0.2)
101 SUS: uhum=
102 JUD: = tendeu então eu nã:o:: .hh ↑isso eu não concordo
103 com ele.
104 (0.9)
105 JUD: entã:o ele: até fala <"↑AH mas se não bater,> ah porque
106 meu irmã:o↑ eu tenho um irmão que foi o que
107 meu pai ↑mais bateu, .hh foi quando meu pai precisou
108 >foi ele que teve lá pra ajudar"<.
109 (.)
110 JUD: então na men- a mente dele é essa.
111 (0.4)
112 SUS: entendi mas olha só (.)eu tô ouvindo vocês dizerem assim
113 você tá dizendo <"Fernando é muito importante que
114 daqui pra frente"> porque o passado a gente não tem
115 como voltar atrás [né?
116 JUD: [não tem.

117 SUS: mas "é muito im[portante que daqui pra fre:n]te=
 118 JUD: [mas deixa seque:las]
 119 SUS: = a gente- você possa ter ↑mais diálogo com seus
 120 fi:lhos né?
 121 (0.6)
 122 SUS: e:↑ eu tô ouvindo o Fernando dizer assim .hhh é::
 123 "eu gostaria de que daqui pra fre:n)te (.) quando: é-é:
 124 você Judite fosse falar com os meninos alguma questão
 125 que me rela- fosse relacionada a ↑mim (.) pai .hh (0.3)
 126 que você: de alguma maneira cuidasse dessa- dessa:
 127 .hhh dessa ↑FAla para que eles não ficassem com a
 128 sensação de que: de alguma maneira (0.3) é:: eu sô::
 129 enfim um pai ruim >ou qualquer coisa do gênero". .hhh
 130 então assim na verdade vocês estão fazendo pedidos
 131 um pro outro e isso é muito positivo.

Nos turnos de Judite que antecedem a ROF da mediadora, percebemos características em suas reclamações semelhantes às descritas em outros excertos. Judite se constrói como moralmente superior à Fernando, posicionando-se como mãe que educa seus filhos por meio do diálogo (l. 92 – 93), em oposição à Fernando, que se utiliza da violência para educar (l. 88). Interessante notar que as elocuições que retratam a mediadora e seu marido em posições divergentes sobre a educação dos filhos são construídas por meio de formulações de caso extremo (Pomerantz, 1986) (“a ↑FORMA dele educar **sempre** foi essa”, l. 88; “a minha forma de educa:r (.) como eu fui educada **sempre** foi no diálogo.”, l. 92 – 93), também uma das práticas relacionadas à objetificação de reclamações. Segundo Whitehead (2015, p. 2), “Formulações de caso extremo que propõe o quão frequentemente ou prevalentemente pessoas se comportam de certas maneiras (...) podem ser utilizadas para indicar se comportamentos são aceitáveis ou inaceitáveis”⁷⁰. No caso de Judite, o advérbio de tempo “sempre” a auxilia a retratar a conduta de Fernando como inaceitável e a legitimar sua reclamação, ao mesmo tempo em que a constrói como alguém de conduta diametralmente oposta à de seu marido. Há também nos turnos de Judite a pressuposição de que a forma de educar os filhos é baseada na construção de um senso moral advindo de suas próprias socializações em família. Nas linhas 92 a 93, Judite diz que sua forma de educar reflete a forma como ela mesma foi educada. Já no caso de Fernando, ela se utiliza de discurso reportado para animar a voz do mediando

⁷⁰ No original: “ECFs that propose how frequently or prevalently people behave in particular ways (...) can be used to indicate whether behaviors are acceptable or unacceptable”.

e propor possível explicação para sua conduta com os filhos (l. 105 – 108). O account oferecido por Judite descreve seu sogro como alguém que também batia nos filhos (estabelecendo a diferença de socialização entre as duas famílias) e descarta, como racionalização de Fernando, a relação entre ações violentas e afastamento dos filhos, uma vez que o irmão de Fernando que mais havia apanhado teria sido o que mais havia ajudado o pai (l. 106 – 108). Judite, portanto, posiciona seu marido como alguém de temperamento violento (“então na mente dele é essa.”, l. 110) e que entende sua forma de educar os filhos como moralmente justificáveis.

A mediadora, que havia projetado uma (re)formulação (“= olha o que eu [tô ouvindo]”) e a abandonado ao ter sua fala sobreposta na linha 89, toma novamente o turno na linha 112, interrompendo a sequência de reclamações em cascata entre as partes, iniciada antes mesmo do excerto 4a. Susana inicia seu turno com um marcador de entendimento (“entendi”), seguido da estrutura “mas olha só”, a partir da qual solicita a atenção dos mediandos ao mesmo tempo em que indica posicionamento possivelmente diferente daqueles relatados pelas partes. A mediadora então projeta sua ROF como direcionada às duas partes (“eu tô ouvindo vocês dizerem assim”, l. 112), a partir do referente “vocês”. Nas linhas 113 a 114 e 123, a mediadora anima as vozes de Judite e Fernando, respectivamente, construindo suas falas como se os próprios mediandos demonstrassem estar orientados à visão prospectiva, a partir do sintagma “daqui pra frente” (“<“Fernando é muito importante que **daqui pra frente**”>” l. 113 – 144; “eu gostaria de que **daqui pra frente**”, l. 123). Além disso, ainda no início da ROF da reclamação de Judite, a mediadora suspende a construção de sua UCT para inserir um account que não só presta contas da necessidade de mudança de orientação do passado para o futuro, como também convida as partes a se alinharem a tal mudança (“porque o passado a gente não tem como voltar atrás [né?], l. 114 – 115). Em um primeiro momento, Judite parece concordar com o account da mediadora (“[não tem.”, l. 116), produzindo sua UCT em sobreposição à busca de Susana pela concordância da mediadora “[né?” (l. 115). Contudo Judite demonstra resistir ao convite da mediadora a uma mudança de orientação em turno também sobreposto (“[mas deixa sequelas”, l. 118) e conectado gramaticalmente ao seu anterior pela conjunção adversativa “mas”. Susana não demonstra se orientar à resistência de Judite em seus turnos subsequentes e encerra a construção da primeira ROF, relacionada à reclamação de Judite sobre a conduta de Fernando (l. 119 – 120).

A (re)formulação da mediadora (l. 112 – 120) transforma a reclamação de Judite sobre como Fernando trata seus filhos em um pedido para que ele “possa ter mais diálogo com seus fi:lhos”. Além da transformação radical de ações, há o apagamento de elementos que remetessem à violência relatada por Judite. É interessante notar, na linha 119, que Susana realiza um autorreparo de termos referenciais de “a gente” para “você”. Embora o uso da locução pronominal proponha o compartilhamento de responsabilidade entre as partes, uma das características presentes em (re)formulações orientadas ao futuro, ao reparar o referente para um endereçado especificamente a Fernando, a mediadora demonstra se orientar justamente à forma como Judite se posiciona e posiciona Fernando em sua reclamação, isto é, ela como alguém que sempre dialoga com os filhos (l. 93) e ele não. Propor a corresponsabilização das partes nessa ROF poderia sinalizar falta de atenção da mediadora e possivelmente gerar mais resistência de Judite em relação aos termos do pedido.

Ao fim de sua (re)formulação (l. 120), Susana realiza um pedido de confirmação por meio de pergunta tag (“né?”). Não há ação responsiva verbalizada de nenhuma das partes e nenhuma observação sobre ações corporificadas nas notas de campo, mas após 0.6 segundos de pausa sem que os mediandos tomassem o turno para si, a mediadora retoma sua posição como falante corrente, o que nos indica que, para todos os fins práticos, as partes não trataram a ROF como problemática.

Nas linhas 122 a 129 a mediadora produz nova ROF, agora animando a voz de Fernando em pedido direcionado a Judite. Susana demonstra se orientar à reclamação de Fernando trazida no excerto 4a, na qual o mediando descreve a tentativa da ex-esposa de influenciar seus filhos contra ele. O pedido, construído em formato PRO+ GOSTARIA QUE + ORAÇÃO, mais uma vez demonstra a orientação de Susana à tarefa institucional de apagar dos entendimentos alternativos produzidos, elementos que sejam implicativos de culpa e de valência negativa, e oferecer às partes uma versão atenuada e que possibilite negociações subsequentes entre os mediandos. É pedido a Judite, por exemplo, que ela “cuide de sua fala” com os filhos quando ela for relacionada a Fernando, sem necessariamente trazer à tona o que especificamente precisa “ser cuidado” e como isso deve ser feito. A mediadora também emprega um atenuador epistêmico (*epistemic hedge*) (D’Arcy, 2017; Bovie, 2019) (“para que eles não **ficassem com a sensação de** que”, l. 127 – 128), a partir do qual minimiza

o acesso previamente reivindicado por Judite às experiências e percepções de seus filhos em relação ao pai, parcialmente apresentadas no excerto em análise, mas extensivamente descritas em momentos anteriores da mediação. Ao propor que a conduta de Fernando como pai “ruim” pode ser entendida como uma questão de percepção em vez de algo que seja de sua essência, como os turnos de fala de Judite propõem, a mediadora também acaba por mitigar o potencial de reclamabilidade da medianda.

Nas linhas 130 a 131 a mediadora formula explicitamente seu entendimento sobre a ação realizada pelos mediandos “você_s estão fazendo pedidos um pro outro e isso é muito positivo”, enfatizando prosodicamente o tipo de ação, marcando-as como ações recíprocas e avaliando-as positivamente⁷¹. Assim, Susana parece se orientar a mais uma de suas tarefas institucionais como mediadora, isto é, buscar uma base comum às partes e ressaltar elementos convergentes entre eles (Garcia, 2019; Azevedo, 2016). A reciprocidade de ações também colabora na distribuição de responsabilidades em ações futuras entre as partes, uma das características das ROFs, e possivelmente demonstra o trabalho da mediadora em relação ao turno em que Judite torna relevante a divergência de condutas do casal (“até↑ ↑nisso a gente discorda.”, l. 96).

Por fim, outro elemento composicional importante no turno da mediadora é o marcador “na verdade” (l. 130), comumente utilizado pelo falante para demonstrar possível conflito ou contraste com algum turno prévio de outro participante (Clift, 2001). No contexto situado em que é utilizado, o marcador parece propor às partes um entendimento da ação que elas realizaram como diferente de outras potenciais ações que possam ter atribuído aos turnos prévios uns dos outros, como acusações ou reclamações, por exemplo. Além do uso situado, podemos supor que a elocução “na verdade vocês estão fazendo pedidos” (l. 130) revela um alinhamento da mediadora ao que manuais de mediação de conflitos preconizam em relação à comunicação, especialmente no que diz respeito a reclamações, acusações e atribuições de culpa.

⁷¹ Embora não seja o foco da tese, ao longo das diversas escutas dos dados, observou-se que avaliações por parte da mediadora costumam ocorrer em locais e tópicos específicos, durante as sessões. A título de exemplo, além da avaliação positiva de aspectos convergentes, como visto no excerto, a mediadora por vezes também avalia positivamente os filhos dos mediandos, em resposta a descrições e avaliações positivas oferecidas por eles.

Manuais utilizados na formação de novos mediadores, como o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (Azevedo, 2016) e o Manual de Mediação Para a Defensoria Pública (Rosenblatt et al. 2014), possuem seções que tratam especificamente da técnica de formulação de pedidos. Rosenblatt et al. (2014) afirmam que a formulação de pedido é uma das características da Comunicação Não-Violenta (CNV), proposta pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg (2006), e deve ocorrer após o mediador ter identificado as necessidades dos mediandos. Segundo os autores, “devem ser evitadas expressões abstratas ou ambíguas” (p. 99) e “deve ser utilizada uma linguagem de ações positivas – cada pessoa deve falar sobre o que está pedindo, e não sobre o que não está pedindo” (p. 99).

A leitura de Rosenberg (2006) aponta para um entendimento sobre atribuição de ações que, diferentemente da proposta da AC, não é baseada em dados empíricos e tampouco em análises situadas de comunicações “violentas” e de suas contrapartes “não violentas”. Especificamente em relação às ações analisadas nessa seção, é possível perceber que, para o psicólogo, “expressões de desconforto”, atribuições de culpa, reclamações e acusações seriam formas opacas de realizar pedidos:

em outras ocasiões, podemos expressar nosso desconforto e presumir erroneamente que o ouvinte compreendeu nosso pedido subjacente. Por exemplo, uma mulher poderia dizer ao marido: “Estou aborrecida porque você se esqueceu da manteiga e das cebolas que lhe pedi que comprasse para o jantar”. Embora, para ela, possa parecer óbvio que ela está pedindo para ele voltar à loja, o marido pode pensar que suas palavras foram ditas apenas para ele sentir-se culpado. (p. 90)⁷²

Segundo Rosenberg (2016), um dos componentes da CNV passaria por nos tornarmos mais conscientes de nossas necessidades, uma vez que “é comum não ter consciência do que estamos pedindo” (p. 90), e transparecermos os pedidos que “obviamente” estão escondidos dentro de reclamações, acusações, etc.

O mesmo entendimento exposto acima é detalhado no manual do CNJ em seção intitulada “Competências Comunicativas”. Segundo Azevedo (2016, p. 95), “A premissa central da comunicação conciliatória consiste em ouvir pedidos implícitos

⁷² O trecho citado foi retirado de versão digital do livro e, portanto, a paginação pode não ser similar à do livro impresso.

nos discursos para direcionar a comunicação à realização desses interesses ou necessidades”. Assim, quando a mediadora (re)formula as ações dos mediandos e afirma que “na verdade vocês estão fazendo pedidos” (l. 130), ela demonstra sua orientação ao mandato institucional e ao discurso preconizado por Rosenberg (2006) e prescrito pelos manuais de que ações que comumente são ouvidas como reclamações, acusações e culpabilizações, nada mais são do que pedidos implícitos/subjacentes que precisam ser desvelados/trazidos à superfície pelo mediador. Ainda em relação à “comunicação conciliatória”, vejamos o que Azevedo (2016, p. 96) diz sobre as habilidades comunicativas daqueles envolvidos no processo:

A comunicação conciliatória preconiza o abandono, quando possível, de formas mais rudimentares de comunicação a fim de se buscarem resultados mais satisfatórios aos interesses das partes em negociação. Nesse sentido, pode-se afirmar que a mediação consiste, também, na comunicação catalisada por um terceiro (o mediador) que possui habilidades comunicativas bem desenvolvidas, transformando o conflito em uma oportunidade para compreender e satisfazer as próprias necessidades e as necessidades dos outros.

Podemos ver no trecho acima do manual que se emprega juízo de valor sobre a competência de mediandos e mediadores em se comunicarem de forma “satisfatória”. Atribui-se aos mediandos a utilização de “formas mais rudimentares de comunicação”, ao passo que os mediadores possuem “habilidades comunicativas bem desenvolvidas”. A descrição se relaciona com o trabalho de Rosenberg (2006) e nos mostra que a falha em reconhecer as capacidades reflexivas e analíticas dos mediandos, tratando-os como “sedados culturais” (*cultural dopes*) (Garfinkel, 2018, p. 149), sem total consciência das ações que realizam, pode acarretar descrições sobre comunicação e interação cientificamente infundadas e que não se sustentam quando cotejadas com a análise empírica de dados reais em contextos situados. Para todos os fins práticos, os estudos da fala-em-interação têm demonstrado que engajar-se em sequências de conflito e reclamações (Dersley e Wootton, 2000; Drew e Holt, 1988) requer a cooperação entre todas as partes envolvidas e habilidades comunicativas tão bem desenvolvidas quanto a dos mediadores.

Os manuais de formação de mediadores prescrevem técnicas e habilidades a serem desenvolvidas pelos profissionais, mas não descrevem as possíveis formas e o

porquê de fazê-las. Os exemplos dados são todos criados, e a possibilidade de resistência por parte dos mediandos parece ser inexistente. Parece também ser inexistente a discussão sobre importantes aspectos interacionais da mediação, que inexoravelmente se diferem das interações cotidianas entre as partes e nos ajudam a entender melhor como o ambiente institucional e as práticas dos mediadores redirecionam os mediandos em prol da negociação de um acordo. Garcia (2013, 2019), por exemplo, analisou as estruturas de participação em mediação e a relevância do mediador, a quem os mediandos costumam endereçar suas reclamações e acusações, tipicamente produzidas de forma indireta, ainda que a outra parte esteja presente. Segundo a socióloga, ao produzirem tais ações endereçadas ao mediador, as ações em segunda posição do outro mediando, possivelmente respostas defensivas ou antagonísticas, são postergadas ou abandonadas. A pesquisadora também já descreveu o sistema de troca de turnos na mediação e como a pré-alocação parcial de turnos, aliada ao direito do mediador de intervir e interromper a progressão de sequências (potencialmente) conflituosas entre as partes pode bloquear o escalonamento do conflito. Glenn (2016) é outro pesquisador que se debruça sobre dados interacionais de mediação a fim de descrever e explicar empiricamente a mediação-em-interação.

Em artigo sobre as (re)formulações em mediação entre vizinhos, o autor afirma que as (re)formulações “forçam o falante a retardar a mudança de uma ação para outra, como a discordância, criando uma oportunidade para reflexão que pode levar a um engajamento mais profundo”⁷³ (Glenn, 2016, p. 171). Esta conclusão vai ao encontro dos resultados já apontados de Garcia (2013, 2019) sobre como a intervenção dos mediadores e a orientação dos participantes ao caráter institucional da mediação possibilitam interações menos conflituosas entre as partes e a negociação de acordo entre elas. Além disso, argumento que as (re)formulações da mediadora não só obstaculizam a constituição imediata de pares adjacentes de natureza adversarial, mas também projetam outros tipos de ações responsivas, que podem mitigar o escalonamento do conflito. Por exemplo, um dos mediandos, ao realizar uma reclamação direta à outra parte, torna relevante como possíveis ações responsivas pedidos de desculpas, ofertas de remediação, rejeições e negações, sendo a negação ou rejeição da culpa e/ou da conduta reclamada as ações preferidas em sequências de conflito (Garcia, 2013). Ao negarem ou rejeitarem a reclamação, possivelmente

⁷³ No original: “force the speaker to slow down from going on to a next action, such as disagreeing, creating an opportunity for reflection that may lead to deeper engagement”.

escalonarão o conflito, dificultando o processo de negociação e a busca por soluções na mediação. Contudo ao modificar ações como reclamação, acusação e culpabilização em pedidos e propostas, a mediadora: (i) projeta confirmações ou negações do falante que teve seu turno (re)formulado, sendo a confirmação a resposta preferida; (ii) oportuniza a aceitação ou rejeição do pedido/proposta por parte do mediando alvo da ação, sendo a aceitação a resposta preferida; (iii) seleciona elementos de turnos prévios e os transforma em itens mediáveis (cf. seção 5.3), possibilitando a negociação entre os mediandos de questões que podem constar no acordo, diferentemente das reclamações de condutas passadas apresentadas pelas partes.

5.3 Redirecionando as partes à negociação

Nessa seção, volto meu olhar a outro trabalho que as ROFs realizam na mediação, isto é, o de redirecionar os mediandos à negociação de questões que estejam mais alinhadas com o objetivo final da mediação, o acordo entre as partes. Embora alguns modelos de mediação indiquem que o acordo não é necessariamente o objetivo da mediação, como a abordagem transformativa (Bush e Folger, 1994), a predileção no sistema judiciário brasileiro pelo modelo linear, que privilegia o acordo e a celeridade do processo, aliado a dados etnográficos como conversa informal com as mediadoras do NPJ e perguntas dos mediandos sobre quando assinariam o acordo e se o processo demoraria muito tempo para chegar ao fim, nos indicam que a construção do acordo final era localmente tratada, especialmente pelas partes, como o objetivo principal da mediação.

Antes de analisar os excertos, cabe aqui apresentar dois conceitos presentes nos manuais de mediação, os de pauta subjetiva e pauta objetiva. Segundo Almeida (2014, p. 310), a pauta subjetiva é “composta por questões interativas e/ou comunicacionais entre as pessoas em desentendimento”, enquanto “a pauta objetiva trata da matéria, da substância trazida à Mediação e consiste, muitas vezes, no motivo que ensejou a procura pelo processo negocial”. Logo, ao menos em teoria, é tarefa do mediador dividir o que entende por questões de ordem subjetiva/interativa/comunicacional de temas de natureza jurídica e negociável. Rosenblatt et al. (2014, p. 87), por exemplo, apresentam a diferença de pautas por meio de um caso hipotético em que o mediador deveria lidar com “(i) comunicação entre os mediandos (pauta subjetiva); (ii) destinação da casa deixada pelo pai (pauta objetiva);

(iii) cuidados com a mãe (pauta objetiva)”. Além disso, é sugerido nos manuais que o mediador inicie seu trabalho pelas pautas subjetivas (Almeida, 2014; Rosenblatt et al., 2014), pois assim, “os mediandos adquirem liberdade e autonomia para olhar para o problema objetivamente e atacá-lo em conjunto e de maneira criativa” (Rosenblatt et al. 2014, p. 87).

Os dados presentes na tese podem ser entendidos, portanto, como exemplares de pauta subjetiva, pois estão relacionados a reclamações sobre condutas passadas da outra parte. Contudo diferentemente do que os manuais apresentam, no contexto em que analiso, a separação entre as pautas e o trabalho do mediador em cada uma delas não costumam ocorrer de maneira estanque. Muitas vezes, como veremos, as ROFs não só lidam com as reclamações sobre conduta do outro no âmbito parental e/ou conjugal, mas também as transformam em itens mediáveis, isto é, em questões passíveis de negociação posterior e possível presença no acordo final. Há, portanto, um trabalho da mediadora em transformar aspectos relacionais em itens mediáveis e o redirecionamento das partes da pauta subjetiva à pauta objetiva. A transformação de ações, discutida na seção anterior, é uma das formas possíveis do trabalho de redirecionamento da mediadora. Os dados analisados nessa seção, apresentam outras formas, que não passam pela transformação de turnos prévios em pedidos. O excerto a seguir é um dos exemplos de como isso ocorre. Nele, voltamos ao casal Rosana e Rogério, em uma sequência iniciada no excerto 1, em que Rosana produz reclamações e acusações sobre a conduta de Rogério em relação aos filhos. O trecho abaixo é iniciado um minuto após o excerto 1.

Excerto 5

1SM - ROS E ROG -00_30_52 - 00_33_42

70 SUS: então assim a ideia é que a gente possa aju-Fátima e eu
 71 possamos ajudar vocês .hh a fazerem essa combinações, né.
 72 de forma que vocês possam >porque quando cê diz assim<
 73 "eu queria ser amiga do Rogério porque na verdade a
 74 gente tem três filhos"
 75 ROS: é [assunto relacionado] aos filhos né?
 76 SUS: [o que eu tô entendem]
 77 SUS: i:sso o que eu tô entendendo você dizer é que você
 78 considera que é importante ser parceira na parentali↑dade.
 79 ROS: com cer[teza.
 80 SUS: [né. então (.) se (.) um filho por exemplo briga no
 81 co↑lé:gio (0.2) tem que (.) decidir ju:nto o que que
 82 ↑é ↑pra fazer↑
 83 ((2 minutos omitidos))

100 SUS: então o que eu tô ouvindo cê dizer quando você fala
 101 que você quer ser amiga do ↑Rogério é “eu quero decidir
 102 ju:nto. ↑né” “eu quero que a gente possa .hh ter uma boa
 103 relação”.

Nas linhas 72 a 74, a mediadora recupera turno de fala de Rosana, anterior ao excerto 1, sobre seu desejo em restaurar a relação que tinha com Rogério. Embora o discurso reportado da mediadora já apresentasse account de Rosana para justificar sua vontade em “ser amiga”, a mediadora, em turno subsequente, especifica que a retomada da relação seria focada em assuntos relacionados aos filhos (l. 75). Nas linhas 77 a 78, Susana (re)formula a fala de Rosana que havia animado e propõe a ela uma leitura candidata de que ser amiga significaria “ser parceira na parentali↑dade.”(l. 78). Rosana confirma enfaticamente a leitura proposta pela mediadora (“com cer[teza.”, l. 79), que, nas linhas 80 a 82, oferece um exemplo do que constituiria a amizade/parceria entre Rosana e Rogério.

Nas linhas 100 a 103, Susana retoma a fala de Rosana e produz nova leitura, relativamente similar à anterior, mas produzida em formato de discurso reportado. Se nas linhas 80 a 82 a ação de “decidir junto” é construída por meio de uma condicional, na (re)formulação ela é retomada como expressão de desejo da própria mediadora (“eu quero decidir ju:nto.”, l. 101 – 102). A mudança no tempo do verbo “querer”, de pretérito imperfeito “queria” (l. 73) para o presente “quero” (l. 101 – 102) também pode indicar uma proposta de entendimento orientada ao futuro e que tem relação com mudança na conduta das partes dali em diante, especificamente, a retomada de suas interações.

É notável, já nesse primeiro momento, o trabalho da mediadora em transformar uma descrição subjetiva e relativamente vaga (“eu queria ser amiga”, l. 73) em outras, mais precisas e adequadas aos objetivos da mediação (“você considera que é importante ser parceira na parentali↑dade.”, l. 77 – 78 e “eu quero decidir ju:nto.”, l. 101 - 102). A construção “ser amiga” é, portanto, ressignificada pela mediadora em termos relevantes à relação continuada de Rosana e Rogério como incumbentes das categorias *mãe* e *pai*. Além disso, o exemplo construído por Susana (l. 80 – 82) provê às partes uma possibilidade de como a parceria

poderia ocorrer e, ao mesmo tempo, oferece a eles um tema potencial para negociação em momento posterior.

Antaki (2008, p. 34), em discussão sobre o uso de (re)formulações em ambientes institucionais, descreve um elemento comum que os une:

a formulação do agente institucional seleciona algo nas palavras do outro e, enquanto a expõe como mero resumo ou implicação neutra, utiliza a oportunidade para editar a formulação de maneiras que auxiliarão o falante em seus próprios interesses institucionais⁷⁴.

Recorrentemente, a literatura sobre (re)formulação apresenta evidências de que seu uso em ambientes institucionais é um dos recursos possíveis aos falantes para a realização de seus objetivos específicos, e de como sua implementação pode fechar certos cursos de ação ao mesmo tempo em que implementa outros, potencialmente mais alinhados com o mandato institucional dos agentes que a utilizam (Antaki, 2008; Drew, 2003). Tais condutas também são observáveis e relatáveis nos usos de (re)formulação pela mediadora. Os próximos excertos da seção nos mostrarão, contudo, que a (re)formulação também pode ser utilizada pela mediadora para introduzir elementos que não estavam presentes nos turnos prévios dos mediandos, mas que são empacotados como um entendimento candidato da mediadora acerca de algo que estava implícito na fala das partes. Assim, os turnos a seguir parecem ser formatados como se fossem (re)formulações, quando, na verdade, podem ser entendidos como sugestões sutis da mediadora, que insere temas que possam ser negociados pelas partes, redirecionando os mediandos para uma orientação voltada à construção do acordo, enquanto mantém aparente neutralidade, um dos pilares de seu mandato institucional.

No excerto 6, continuamos analisando a sequência do casal Rosana e Rogério, iniciada no excerto 1. O excerto abaixo ocorre 25 segundos após o excerto 1 e menos de 30 segundos antes do excerto 5.

⁷⁴ No original: “The common thread that ties these [formulations in institutional settings] together is that the institutional agent’s formulation picks out something in the other’s words, and while putting it forward as a mere neutral summary or implication, uses the opportunity to edit it in ways that will help the speaker’s own institutional interests”.

Excerto 6

1SM – ROS E ROG – 00_30_15 – 00_30_35

- 52 SUS: [ninguém troca mãe (.) né .hh e †cada um de vocês vai ser
 53 o melhor pai e a melhor mãe que puderem †ser.
 54 ROS: sim [com certeza]
 55 SUS: [né? .hhh] e que vocês po- e eu também ouvi você
 56 dizer vê se eu tô enganada. .hhh †que o ideal seria que
 57 vocês pudessem combinar algumas coisas que pudessem valer
 58 tanto na casa do pai quanto na casa da mãe.
 59 ROS: sim

Nas linhas 52 a 53, Susana torna relevante as categorias parentais e como elas são constituídas de expectativas normativas acerca dos direitos e obrigações em relação aos filhos que, diferentemente do par relacional “marido – esposa”, perdurarão no tempo e serão relevantes após o término da mediação e oficialização do divórcio. Rosana concorda com a mediadora em turno subsequente (l. 54). Na linha 55, a mediadora projeta a (re)formulação de algo dito por Rosana previamente (“e eu também ouvi você dizer”, l. 55 – 56) e solicita sua confirmação posterior (“vê se eu tô enganada.”, l. 56). A mediadora então introduz um item mediável, a combinação de regras comuns aos filhos, empacotando-o como uma pauta que estava presente nos turnos de Rosana (“†que o ideal seria que vocês pudessem combinar algumas coisas que pudessem valer tanto na casa do pai quanto na casa da mãe.”, l. 56 – 58). O entendimento proposto por Susana à medianda é confirmado em seguida (“sim”, l. 59), a ação preferida como resposta a (re)formulações.

Apesar da confirmação da medianda, o que o excerto 1 nos mostrou foi que Rosana reclamava sobre o fato de que seus filhos haviam sido instruídos por Rogério a relatarem tudo que ocorria em sua casa, o que não ocorria de forma recíproca. Susana, então, parece se orientar à possível necessidade do casal em negociar regras comuns aos dois lares, transformando não só as reclamações da medianda em pedidos orientados ao futuro, como visto no excerto 1, mas sutilmente redirecionando as partes a possíveis sequências de negociação que poderão constar no acordo final. Ademais, o excerto 5 nos mostra que essa mudança de orientação de reclamação a negociação (ou de pauta subjetiva à pauta objetiva) é perseguida pela mediadora na (re)formulação do desejo de Rosana em “ser amiga” de seu ex-marido.

O próximo exemplo talvez ilustre ainda mais claramente como, a partir do uso de (re)formulações, a mediadora desconsidera certos tópicos trazidos pelos mediandos e seleciona outros, com potencial de serem negociados, e, assim, conduz as partes da em direção a pautas objetivas.

Excerto 7

1SM - FER E JUD - 00_22_19 - 00_24_29

389 FER: outro dia ela botou um carnê pra mim pagar (1.0) o carnê
 390 (0.5) e botou uma cápsula dum remédio vazio lá naquele
 391 carnê.
 392 (0.5)
 393 FER: ↑eu ↑entendi que aquilo era pra mim comprar (.) que ela
 394 sempre deixava o carnê pra mim pagar >"ó não esquece de
 395 pagar meu carnê não"< (0.4) o carnê do INSS.
 396 SUS: uhum
 397 FER: ↑né da autonomia dela. > que ela (0.4) faz diária,
 398 SUS: uhum
 399 FER: né? (0.2) é diari:sta,(.) e e:u (0.5) banco o carnê dela.
 400 (0.5)
 401 FER: ↑↑e ↑↑aí ↑eu fui comprar o remédio cheguei
 402 na farmácia (0.6)>eu perguntei a mulher <"ó mulher (0.3)
 403 ô senho:ra que remédio é esse aqui e tal" "↑ah isso aí é
 404 pílula do dia seguinte." >eu digo "o quê que é isso? (0.3)
 405 eu trabalho: eu tô mais de um mês sem ter relação com
 406 ela e a mulher comprou pílula do dia seguinte?"
 407 (0.3)
 408 FER: questionei a ela ela >"não é que eu comprei pra minha
 409 amiga"< a amiga dela mora na no no ponto de ônibus lá
 410 embaixo (0.4) a gente mora lá em cima (0.5) ↑↑digo "↑↑como
 411 ↑↑é ↑↑que ↑↑é pra tuamiga? (0.5) ↑você ↑compra remédio
 412 pra sua amiga (0.4) dá o remédio na boca da amiga e
 413 pega a cápsula bota dentro da bolsa e ainda traz pra cá
 414 e bota aqui em cima?"
 415 (0.7)
 416 SUS: uhum
 417 FER: aí eu entendi aquilo como um recado né () ela me deu
 418 um re↑cado.
 419 (0.4)
 420 FER: isso é um recado (0.6) só pode se(h)r(h)
 421 SUS: tá en[tendi
 422 FER: [então são coisas assim né tipo assim que faz a
 423 gen-aí outro dia o telefone tocou ela tava dormindo o
 424 telefone tocou uma hora da manhã.
 425 (0.5)
 426 FER: ↑eu ↑peguei aquele número copiei (0.9) e aí <adicionei>
 427 pra mim ver a cara quem era aí: (0.3)
 428 aí botei o nome da irmã dela no-né-no telefone.
 429 (0.5)

- 430 FER: pareceu aquele cara que eu nunca tinha visto (.)aí(0.7)
 431 >↑questionei a ela< "↑a:h é o motoqueiro. (0.6)
 432 é o motoqueiro". (0.4)
 433 (0.4)
 434 FER: ↑digo "↑mas ↑que ↑motoqueiro" "não é porque se eu-eu
 435 se eu precisa:r e:u (.) eu chamo ele pra-pra me levar
 436 (que eu) saio atrasada e tal". eu digo "↑ó ↑mas tem
 437 ↑trezentos e cinquenta motoqueiros aqui no morro?"
 438 (0.3)"subindo e descendo(.)não faz falta (0.4)
 439 motoqueiro nenhum" [°é só°
 440 SUS: [((mediadora produz fala incompreensível
 441 a um dos estagiários))
 442 FER: então assim então essas acusações que eu faço a
 443 ela e ela me faz acusações também porque eu vou ia muito
 444 pros (0.6) pros grupos (0.9) né?
 445 (0.7)
 446 SUS: desculpa é que tá frio.
 447 ((estagiário pega controle do ar condicionado e regula
 448 temperatura))
 449 SUS: tá Fernando eu eu [já] eu entendi que: na verdade
 450 FER: [e aí]
 451 SUS: houve motivos de parte a parte né pra q- pro
 452 relacionamento se des[gastar,
 453 FER: [↑É aí vai se desgastando é vai se
 454 desgas[tando exato.
 455 SUS: [e que do seu ponto de vista assim você
 456 você gostaria de fazer uma partilha com a Judite que
 457 ficasse boa pra ela também não é isso?
 458 FER: uhuh é: é:
 459 SUS: e pensar sobre como é que vocês ajudam a Lorena né?
 460 FER: é: é:

Embora seja um longo excerto, rico em detalhes a serem analisados, nos focaremos em alguns pontos centrais dessa sequência. Nela, Fernando produz dois relatos com o mesmo item reclamável (Schegloff, 2005), a conduta de Judite como esposa e a implicação de que ela o estava traindo⁷⁵. Na primeira narrativa, das linhas 389 a 420, o mediando relata vividamente, por meio de mudanças na qualidade vocal e extenso uso de discurso reportado, o dia em que encontrou uma cartela de pílula do dia seguinte já utilizada, junto a um carnê de Judite. O mediando constrói Judite de forma agentiva, como alguém que “botou uma cápsula dum remédio vazio lá naquele carnê.” (l. 390 – 391) para “dar um recado” a ele (l. 417 – 418, 420), embora

⁷⁵ Na época da mediação, Judite já havia pedido o divórcio a Fernando, um dos pontos da mediação, mas os dois continuavam morando juntos e oficialmente casados.

o que seria o recado não seja verbalmente explicitado pelos participantes. Na segunda narrativa, das linhas 422 a 439, Fernando relata, também por meio de diálogo reportado entre ele e sua ex-esposa, o momento em que encontra o número particular de um motoqueiro no telefone de Judite. Mais uma vez, a possível traição de Judite é implicada, mas nunca dita com todas as palavras pelo mediando. No primeiro relato, a implicação da conduta de Judite é tornada relevante pelo mediando ao descrever o descompasso entre achar a cartela da pílula vazia e não ter mais relações conjugais com Judite. Já no segundo, Fernando contesta a justificativa de sua ex-esposa para ter o telefone de um motoqueiro específico (l. 434 - 436), com base na disponibilidade e facilidade de acesso ao serviço no local em que moram (l. 436 – 439). Nas linhas 442 a 443, Fernando formula suas narrativas e os turnos anteriores de Judite (não mostrados no excerto) como “acusações” de um para o outro.

É possível perceber, ao longo das duas narrativas, a busca de Fernando por alguma resposta afiliativa da mediadora. Em contextos ordinários de fala-em-interação, reclamações indiretas, isto é, aquelas que são endereçadas a um receptor, mas que têm como alvo uma terceira parte, ausente ou copresente, como no caso das mediações (Pillet-Shore, 2015), tornam relevantes respostas afiliativas ou desafiliativas do receptor, sendo esta a resposta despreferida e aquela a preferida (Drew e Walker, 2009). Contudo no contexto institucional da mediação, regido pelo princípio da neutralidade, ações responsivas que demonstrem afiliação ou desafiliação podem ser ouvidas pelas partes como falta de imparcialidade da mediadora. Logo, durante a produção das narrativas de Fernando, em LRTs em que a mediadora poderia demonstrar (des)afiliação, há apenas intervalos em que ela não se seleciona como próxima falante (l. 407, 415, 419, 433) ou utiliza marcadores de continuidade (l. 396, 398, 416), o que se pode entender como parte importante do que constitui o “fazer ser” mediadora. Além disso, segundo Penna (2021), tais intervalos podem ser considerados uma prática de manutenção de postura neutra dos mediadores.

Na linha 449, a mediadora inicia seu turno com um simples marcador de recebimento dos turnos de Fernando (“tá”, l. 449) e propõe ao mediando o entendimento de que tanto ele, quanto Judite tinham contribuído para o desgaste do relacionamento (“houve motivos de parte a parte né pra q- pro relacionamento se des[gastar,”, l. 451 – 452), realizando o trabalho de corresponsabilização. Nas linhas 455 a 459, Susana introduz dois itens mediáveis, a

partilha dos bens com Judite (l. 456) e questões envolvendo a filha, Lorena (l. 459), e apaga os elementos implicativos de culpa, bem como as tentativas de acusação de infidelidade do mediando. Os itens mediáveis, como foi possível observar, não estavam presentes nos turnos prévios de Fernando, mas foram construídos pela mediadora e propostos por ela como “ponto de vista” (l. 455) do mediando e inferíveis a partir de sua fala. Fernando, assim como os outros mediandos, confirma o entendimento proposto por Susana (l. 458 e 460).

Braga Neto (2018, p. 27 - 28), ao descrever o trabalho do mediador e as ações que não devem ser realizadas por ele, afirma que o profissional “não julga, não orienta, não assessora, não faz sugestões ou avaliações sobre o conflito e muito menos direciona para algo que considera necessário ou adequado aos mediandos”. Contudo trabalhos empíricos de mediação-em-interação em países como Inglaterra (Sikveland e Stokoe, 2016), Estados Unidos (Garcia, 2019) e Brasil (Gago, 2010) já haviam demonstrado o trabalho metódico de mediadores e as práticas interacionais utilizadas por eles para direcionar as partes a possíveis soluções do conflito. Nessa seção, busquei mostrar como as (re)formulações podem ser utilizadas pela mediadora para exercer formas sutis (ou ao menos aparentemente mais neutras) de direcionamento das partes a negociações subsequentes, seja moldando elementos prévios do turno a fim de torná-los mais adequados à mediação, seja introduzindo novos itens como se já estivessem presentes na fala dos próprios mediandos.

6

As (Re)formulações Orientadas ao Passado

Durante o processo de escuta dos dados, percebeu-se uma variação na prática de (re)formulação da mediadora em sequências de reclamação entre as partes. Embora sejam semelhantes em alguns pontos, se diferenciam fundamentalmente na forma como lidam com as reclamações. Diferentemente das (re)formulações orientadas ao futuro, esse outro tipo de (re)formulação, que chamo de (re)formulações orientadas ao passado, não convida as partes a modificarem suas orientações do passado em direção à construção de outras formas de se relacionar no futuro, mas propõe a elas um entendimento diferente de situações do passado sobre as quais haviam reclamado. Em outros termos, a (re)formulação orientada ao passado (doravante ROP) pode ser descrita como uma prática utilizada pela mediadora a fim de lidar com reclamações/acusações/culpabilizações de um mediando sobre ações e condutas passadas do outro. A mediadora (re)formula turnos prévios do reclamante como diferenças de perspectiva, pontos de vista ou experiências entre as partes e, ao fazê-lo, (i) minimiza a potência de reclamabilidade; (ii) ressalta às partes aspectos de convergência na aparente divergência; (iii) redireciona as partes à discussão de outras questões que podem ser negociadas e acordadas.

As características descritas das ROPs serão demonstradas por meio da análise de dois excertos representativos da prática. No primeiro caso a ser analisado, voltamos à mediação do casal Fernando e Judite, mas em sua segunda sessão de mediação. Cabe aqui uma informação etnográfica possivelmente relevante sobre o excerto abaixo. Antes de a sessão começar, Júlio, um dos estagiários do Núcleo de Prática Jurídica, havia comunicado a Susana uma conversa que havia tido com Fernando ao telefone, após a primeira sessão. Segundo o estagiário, Fernando estava descontente com a falta de reconhecimento de Judite sobre as coisas boas que viveram ao longo dos anos de casado, o que poderia dificultar a negociação do acordo ou acarretar até mesmo abandono do mediando do processo de mediação. Os integrantes do NPJ antevêm a possibilidade de que o mediando torne o tópico relevante durante a sessão, o que de fato ocorre já nos primeiros minutos de uma sessão que durou quatro horas.

Após externar seu descontentamento, Fernando relata uma série de atividades que “provavam” que o casamento não havia sido composto apenas por momentos ruins, como Judite havia proposto. A mediadora então (re)formula os turnos de Fernando e, em seguida, convida Judite a dar sua opinião. Judite diz que apenas Fernando pode lembrar das coisas boas, pois ela foi uma boa esposa. Já ela não teria nada de positivo para lembrar dele. A mediadora inicia uma série de reclamações e acusações sobre Fernando enquanto marido. O excerto abaixo é iniciado no momento em que Judite resume suas reclamações sobre Fernando.

Excerto 8

2SM - FER E JUD - 00_27_35 - 00_28_36

122 JUD: então assim quando eu o conheci (.) <eu sempre achava>
 123 tudo que-tudo essas coisas que .hh dele não me dar
 124 atencã:o, agressã:o, essas coisas >a gente lógico concordo
 125 com ele a gente saía.
 126 (0.7)
 127 JUD: só que ele não me dava atenção.
 128 (1.3)
 129 JUD: nunca foi de pegar na minha mã:o, nunca foi de me dar
 130 atencã:o, entendeu.
 131 SUS: vê se é isso você tá dizendo assim (.) que na verdade
 132 você reconhece sim [que ele fez uma porção de coisas]por vocês.
 133 JUD: [si::m si::m]
 134 JUD: °sim°
 135 SUS: ↑mas você você percebe que vocês tinham perfis muito dife[rentes
 136 JUD: [ISSO
 137 SUS: então a sua forma de se relacionar com ele envolveria (.)
 138 saber como foi o dia dele, é [participar das coisas dele,
 139 JUD: [isso.
 140 SUS: querer saber como ele está se sentindo,
 141 JUD: isso.
 142 SUS: e o perfil dele de estar com você .hh é passava por o:utras
 143 por outras configurações. >então (0.2) ele queria-ele
 144 ia-levava você no restaurante levava você na excursão
 145 levava você [aqui ou ali,
 146 JUD: [>mas não me dava atenção.<
 147 SUS: ↑MAS (.) o jeito dele se relacionar com você era
 148 vivenciado por você como se ele não te desse atenção.
 149 JUD: é
 150 SUS: .hh ele talvez sinta diferente ↑disso mas você vivenciava
 151 assim.

Nas linhas 122 a 130, vemos a parte final da sequência de reclamações de Judite. O relato da medianda sobre as ações e inações de Fernando veicula avaliações de valência negativa acerca da conduta de Fernando, atrelando a ele ações moralmente sancionáveis enquanto incumbente da categoria *marido* (“dele não me dar atenção:o, agressã:o,” l. 123 – 124; “só que ele não me dava atenção.” l. 127; “nunca foi de pegar na minha mã:o, nunca foi de me dar atençã:o, entendeu.” l. 129 – 130). Ao mesmo tempo, tais relatos são construídos como accounts (iniciados em momento anterior ao recorte do excerto), a partir dos quais apresenta evidências que justifiquem sua posição em relação ao ex-marido. No excerto aqui apresentado, há, por exemplo, o uso de formulações de caso extremo (Pomerantz, 1986) (“nunca foi de pegar na minha mã:o, nunca foi de me dar atençã:o, entendeu.” l. 129 – 130) em que Judite constrói Fernando como um marido pouco amoroso e atencioso. Formulações de caso extremo, como já visto, são um dos recursos que podem ser mobilizados pelos participantes a fim de objetificar suas reclamações.

Apesar de os turnos de Judite demonstrarem oposição em relação a Fernando, nas linhas 124 a 125, a medianda formula concordância em relação à atividade de sair com o ex-marido (“a gente lógico concordo com ele a gente saía.”). É importante notar que a concordância diz respeito à atividade relatada por Fernando, mas não apresenta, nesse local, avaliação positiva ou negativa em relação a ela. Judite, então, demonstra se orientar ao aspecto factual do relato de Fernando (saíamos ou não saíamos), tratando sua concordância com o fato como óbvia (“lógico”) e que, portanto, não precisava ser explicitada. Porém, após intervalo de 0.7 segundos em que a mediadora poderia tomar o turno, Judite constrói novo turno iniciado pela construção “só que” (l. 127), a partir da qual liga sua UCT prévia à corrente e projeta oposição ao que havia sido dito anteriormente. Assim, a medianda rejeita a avaliação positiva de Fernando sobre as atividades, descrevendo negativamente sua conduta quando saíam juntos (“só que ele não me dava atenção.”, l. 127).

A mediadora inicia seu turno, na linha 131, convidando Judite a confirmar ou negar a (re)formulação a ser produzida (“vê se é isso”). Em seguida, se orienta à UCT de aparente concordância da medianda para propor que o que se pode depreender de seus turnos anteriores (“você tá dizendo assim (.),” l. 131) é o reconhecimento das ações de Fernando (“que na verdade você reconhece sim

”, l. 131 – 132) em prol do casal (“[que ele fez uma porção de coisas]por vocês.”, l. 132). A (re)formulação da mediadora é produzida com marcador “na verdade” e construção enfática “você reconhece sim”, ambos indicando oposição e contraste em relação a um possível entendimento prévio dos turnos de Judite, isto é, de que ela não reconhecia as ações de Fernando. Judite confirma o entendimento proposto pela mediadora, em sobreposição ao turno de Susana (“[si::m si::m”, l. 133), e, com volume de voz reduzido, mais uma vez realiza confirmação, por meio de resposta mínima (“°sim°”, l. 134), após a conclusão do turno da mediadora.

Aqui nos parece importante retomar o dado etnográfico reportado anteriormente, a fim de melhor entender como a mediadora mobilizou os recursos linguísticos a fim de alcançar um objetivo específico do contexto dessa mediação. Era de conhecimento da mediadora, e dos demais membros do NPJ, que Fernando julgava importante o reconhecimento de Judite de que os 30 anos em que estiveram casados não tinham sido marcados apenas por más recordações, críticas e acusações. Logo, deixar registrado na mediação que havia algum nível de reconhecimento de Judite parecia ser importante para a progressão da mediação e possibilidades subsequentes de negociação de um acordo. A mediadora parece se orientar a essa importância ao propor, logo no início da (re)formulação, que o reconhecimento da medianda era inferível de seus turnos prévios e que, portanto, a mediadora estaria apenas colocando em evidência algo que havia sido dito pela própria medianda. Além disso, ao propor o reconhecimento de Judite por meio de uma (re)formulação e, em especial, com construção enfática, a mediadora projeta uma confirmação como ação preferida por parte de Judite, o que de fato ocorre. Ações despreferidas como negações, embora possíveis, poderiam indicar uma crítica em potencial à atenção e capacidade de monitoramento da fala da mediadora (Childs, 2015).

Outro ponto importante na construção inicial da ROP de Susana diz respeito ao modo como a mediadora constrói o que seria uma elocução concessiva (por exemplo, “embora você reconheça sim que ele fez uma porção de coisas por vocês, você percebe que vocês tinham perfis muito diferentes” ou estrutura similar), em duas UCTs clausais sintaticamente independentes (“você reconhece sim [que ele fez uma porção de coisas]por vocês.”, l. 132 e “↑mas você você percebe que vocês tinham perfis muito dife[rentes”, l. 135). O turno de Susana na linha 135 é iniciado pela conjunção adversativa “↑mas”, produzida com subida entoacional

acentuada e ênfase prosódica, conectando o turno em construção com seu prévio e, ao mesmo tempo, projetando contraste com ele. Ao dividir sua elocução em duas partes sintaticamente independentes e tratáveis como possivelmente completas por Judite, a mediadora cria espaço sequencial para que a medianda primeiramente confirme (ou não) o entendimento proposto em relação ao reconhecimento das ações de Fernando e, subsequentemente, em relação à percepção de que “tinham perfis muito diferentes”. Além disso, demonstra escuta atenta e entendimento das reclamações de Judite, ainda que construídas como uma questão de percepção.

Nas linhas 137 a 140, a mediadora descreve as ações de Judite em relação a Fernando por meio de construção de lista de três itens (Jefferson, 1991) (“saber como foi o dia dele,” l. 138; “participar das coisas dele,” l. 138 e “querer saber como ele está se sentindo,” l. 140), mas, ao mesmo tempo, indicando, por meio de entonação de continuidade ao final das UCTs, que a listagem é exemplificativa e não está restrita unicamente a esses três elementos. Nas linhas 136, 139 e 141, Judite confirma o entendimento e concorda com as descrições oferecidas pela mediadora, utilizando um marcador de concordância “isso” que nos parece mais forte em termos de demonstração de concordância do que aquele utilizado no início da (re)formulação (l. 133 e 134).

Nas linhas 142 a 145, a mediadora apresenta nova lista composta por três itens (“ele ia-levava você no restaurante”, l. 143 – 144; “levava você na excursão” l. 144 e “levava você [aqui ou ali,” l. 145), mas dessa vez relacionadas às ações de Fernando em relação a Judite. Também mais uma vez a lista apresenta semelhança não só em relação à quantidade de itens, mas também por sugerir, por meio de entonação de continuidade, que as ações de Fernando não se limitariam apenas a essas três. Contudo Judite, em sobreposição ao turno de Susana, demonstra resistir ao entendimento proposto sobre as ações de seu ex-marido, retomando o elemento principal de sua reclamação, isto é, a falta de atenção de Fernando a ela (“[>mas não me dava atenção.<”, l. 146). Susana parece se orientar ao turno prévio de Judite, produzindo nova UCT (l. 147) a partir da prática de entrelaçamento de formato (*format tying*) (Goodwin, 1990), isto é, quando o falante corrente se utiliza de estruturas fonológicas, sintáticas e/ou semânticas do falante prévio. Embora a prática tenha sido descrita em sequências argumentativas e como dispositivo de escalonamento de conflito (Gago, 2017), no caso analisado nos parece

que a mediadora reutiliza elementos do turno de Judite, como a conjunção adversativa e a estrutura “não dar atenção”, a fim de readequar sua (re)formulação à medianda e possibilitar ao menos a aquiescência dela, o que ocorre por meio de resposta mínima “é” (l. 149). Além disso, em sua readequação (l. 147 e 148), a mediadora propõe que a falta de atenção de Fernando é uma questão de como Judite experienciava/vivenciava a relação e não como uma verdade absoluta. Nas linhas 150 a 151, a mediadora sugere que Fernando pode ter percepção diferente da de Judite, mais uma vez utilizando verbos como “sentir” e “vivenciar”, que tacitamente propõem que o item reclamável (a conduta de Fernando como marido) pode ser entendido como uma questão de ponto de vista e não como um fato em si.

É importante notar que embora a mediadora descreva o casal como tendo “perfis muito dife[rentes” (l. 135) e com pontos de vista potencialmente diferentes sobre as mesmas experiências, ao listar as atividades de um para o outro, a mediadora busca tornar relevante a base comum entre eles, isto é, ambos realizavam, à sua maneira, ações que demonstravam cuidado com o outro e que são normativamente atreladas ao par relacional “marido-esposa”, diferentemente das ações trazidas por Judite como realizadas por Fernando (l. 123 – 124, 127, 129).

No excerto 9 vemos outro exemplo da prática de ROP, dessa vez em sessão de mediação entre Marcio e Célia. Como o excerto se inicia a partir da intervenção da mediadora, é importante contextualizá-lo. Desde o começo da mediação, Márcio havia se mostrado reticente em relação à possibilidade de estabelecer um acordo com sua ex-esposa, Célia, alegando que acordos informais passados já tinham sido descumpridos. Um dos pontos centrais da reclamação de Márcio residia no fato de Célia não conviver de forma regular com sua filha, Mariana. Após a separação, havia sido acordado que Célia moraria com sua mãe, em um bairro bastante distante de onde Márcio e Mariana viviam e da escola particular onde Mariana era bolsista integral. Durante a mediação, Célia alega que desistiu de morar no bairro distante para poder ficar mais próxima da filha e não a forçar a ficar tão distante da escola e de suas atividades extracurriculares. Contudo o novo local de habitação de Célia, embora próximo da filha, era em local considerado perigoso, com bailes funks constantes e vendas de drogas na proximidade, dificultando a convivência de mãe e filha por longos períodos. Márcio acreditava que Célia deveria se mudar, pois isso traria mais segurança

aos momentos de convivência com a filha. Célia, por sua vez, entendia que a mudança dificultaria o dia a dia de sua filha.

Excerto 9

1SM - CEL E MAR - 01_23_30 - 01_25_55

72 SUS: uhum .hh então vê se eu posso entender assim ó
 73 vocês dois .hh têm percepções diferentes é natural viu.
 74 MAR: uhum.
 75 SUS: assim eu também tenho percepções diferentes da Regina.
 76 MAR: [↑claro uhum.]
 77 SUS: [eu penso de um jeito a Regina] pensa de outro ↑jeito.=
 78 MAR: =↑to[dos haha] \$ainda bem\$
 79 SUS: [porque]
 80 MAR: [gra(h)ça(h)s a(h) De(h)u(h)s]↑hahaha
 81 SUS: \$[aí eu tenho experiências de]vida diferentes da dela.\$
 82 MAR: [cla:ro uhu:m]
 83 SUS: [eu tenho uma personalidade] diferente da dela então é
 84 natural que a gente veja- que cada um tenha >uma opinião
 85 diferente.< .hh então e isso não quer dizer que a gente
 86 não se respeite, que a gente não se goste. o que acontece
 87 (0.2) é que: (.)é-é a minha lógica é uma >a lógica dela
 88 é outra.< .hh então assim o que você tá- o que eu tô
 89 ouvindo vocês dizerem é assim você .hhh é: considerou um
 90 sacrifi- assim vamo lá você consideraria que .hh é-é
 91 o sacrifício pelo amor (0.4) entre mãe e filha deveria
 92 ter feito a Célia ir morar no ((bairro distante da
 93 escola)) .hh e vir todos os dias na semana dela >só pra
 94 concluir meu raciocínio< .hh na semana dela trazer
 95 a filha (.) pro colégio às 7 horas da manhã. .hh o que
 96 eu ouvi da Célia foi .hh é: o meu sa- o sacrifício que eu
 97 fiz pelo amor (0.5) pela minha filha foi ficar distante
 98 da minha filha .hh pra garantir que ela não tivesse
 99 que acordar às 4 horas da manhã e vir até a Escola X
 100 na minha semana.
 101 (0.5)
 102 SUS: O que eu ouvi vocês dois dizerem e eu posso tá enganada
 103 mas assim [o q-]vamos lá é a minha escuta né?
 104 MAR: [°uhum°]
 105 SUS: .hh o que eu ouvi vocês dois dizerem é .hh (0.3)
 106 o mesmo amorhh (0.3) né? (0.3) imenso porque a menina
 107 pelo vis- até \$eu tô louca pra conhecer a menina\$ hahahah
 108 \$mas assim caramba\$.hh mas assim é o mesmo amor (.) né.
 109 é-é:: que fe-que faria do se- você ((olha para Mario))
 110 fazer o sacrifício (0.4) de morar longe e trazer a sua
 111 filha fez (0.2) enfim com que você .hh ((olha para Célia))
 112 ã-ã deixasse de-de conviver com ela cotidianamente .h

113 pra ela não ter que fazer esse esforço de acordar tão
 114 cedo, de se deslocar tão lon- de uma distância tão longe,
 115 enfim. .hhh é o mesmo amor só que vocês (.)
 116 .hh vivenciaram esse amor de formas diferentes.
 117 (0.3)
 118 SUS: né quer dizer você ((olha para Mario)) teria feito de
 119 um jeito .hh você (olha para Célia)) teria- você fez de
 120 outro jeito né. .hh mas não sei eu pelo menos não
 121 ouvi <em nenhum momento(.)ninguém aqui> e de novo é só
 122 minha opinião .hh nenhum momento eu ouvi nenhum de vocês
 123 dois dizer .hh "eu não me importe:i" ou "eu não senti:"
 124 ou "e:u:-" (0.2) "pra mim tanto faz" (0.2) na verdade
 125 (0.6) o que vocês tão chamando de <prioridade> né? .hh
 126 é e-e o que eu ouvi foi os dois priorizaram muito a Mariana.

Mediadora inicia sua fala solicitando a confirmação ou negação das partes sobre o entendimento a ser formulado (“vê se eu posso entender assim ó”, l. 72) e, em seguida, oferece aos mediandos uma leitura alternativa (l. 73) sobre a sequência argumentativa na qual estavam engajados, propondo que o problema reside em uma questão de “percepções diferentes” entre os dois e que tal diferença “é natural”. Das linhas 73 a 88, Susana demonstra se orientar ao que Bredmar e Linell (1999, p. 257) chamam de “fala de normalidade”, um dos recursos que podem ser mobilizados por falantes a fim de prover “apoio, afiliação e solidariedade”⁷⁶. A mediadora busca normalizar a diferença de percepções entre as partes, utilizando a si mesma e a estagiária do núcleo como exemplos de que, assim como os mediandos, também possuem uma conduta moralmente normal, aceitável e adequada, mesmo quando divergem em seus posicionamentos.

Nas linhas 88 a 100, Susana (re)formula turnos prévios dos mediandos, endereçando sua fala, contudo, diretamente a Márcio, através do referente “você” (l. 89 e 90) ao (re)formular o turno do mediando (l. 88 – 95), e animando a voz de Célia para produzir um account, direcionado a Márcio, que presta contas da razão pela qual a medianda não se mudou para outro bairro (l. 96 – 100). Dessa forma, Susana oferece a eles uma versão reduzida de seus turnos prévios e readequada à sua tarefa institucional, isto é, buscar base comum e ressaltar convergência entre as partes. Nesse primeiro momento, a mediadora torna relevante dois entendimentos diferentes para o que formula como “sacrifício pelo amor à filha” (l. 91 e 96 – 97). Após intervalo de

⁷⁶ No original: “‘Normality talk’ (...) must be seen as one discursive resource among others to provide support, affiliation, and solidarity”.

0.5 segundos em que nenhuma das partes vocaliza ação responsiva, Susana retoma o turno para produzir nova ROP. Se em seus turnos anteriores (l. 88 a 100) Susana havia tornado relevante diferentes percepções de “sacrifício” à filha, nessa nova (re)formulação a mediadora propõe aos mediandos que as aparentes diferenças podem ser entendidas como “o mesmo amor” (l. 106, 108 e 115) à Mariana, mas que era experienciado/vivenciado por eles de formas diferentes (“é o mesmo amor só que vocês (.).hh vivenciaram esse amor de formas diferentes.”, l. 115 – 116).

Segundo Garcia (2019), identificar e ressaltar uma base comum (common ground) ou pontos de concordância entre as partes são ações recomendadas em manuais e treinamentos em mediação, pois as levam a perceber que suas posições e entendimentos não são tão distantes como imaginam. Essa “técnica”, também preconizada em manuais brasileiros (Azevedo, 2016), ocorre nos dados da pesquisadora norte-americana, a partir do uso de resumos e de formulações de conclusão. Nos dois excertos analisados nesse capítulo, a mediadora parece ressaltar a base comum entre as partes de forma metódica. Em um primeiro momento, a mediadora parece se afiliar com o reclamante, demonstrando entendimento de que há diferenças e divergências entre eles (“você você percebe que vocês tinham perfis muito dife[rentes”, l. 135, excerto 8; “vocês dois .hh têm percepções diferentes é natural viu.”, l. 73 , excerto 9) uma orientação comum às partes quando estão engajadas nas ações de reclamar/acusar/culpabilizar. A parte reclamante confirma o entendimento da mediadora (“[ISSO”, l. 136, excerto 8; “uhum.”, l. 74 , excerto 9) e, então, ela produz turnos de fala subsequentes em que propõe que as divergências que haviam relatado são, na verdade, uma base comum não percebida pelas partes (l. 147 - 151, excerto 8; l. 105 - 116 , excerto 9), isto é, propõe que vejam os elementos convergentes na aparente divergência descrita por eles.

Outra ação descrita no capítulo e abordada nos manuais, diz respeito à (re)formulação da reclamação como uma questão de percepção. Segundo Rosenblatt et al. (2014, p. 84), “as técnicas que trabalham com narrativas ensinam que não existe uma verdade única, mas, sim, diversas percepções, versões, pontos de vista sobre os acontecimentos”. Os manuais, contudo, não contemplam a possibilidade de que as técnicas que apresentam possam ser utilizadas conjuntamente pelos mediadores, como vemos nas práticas de (re)formulações analisadas nesse capítulo e no anterior.

Tampouco são abordadas as consequências interacionais dos cursos de ação implementados pelos mediadores.

Ao propor que a reclamação de conduta do outro é uma questão subjetiva relacionada à percepção e experiência do próprio reclamante, a mediadora apaga elementos constitutivos do próprio ato de reclamar, como a atribuição de responsabilidade ao outro (Heinemann e Traverso, 2008) e o tratamento da conduta da outra parte como inadequada e inaceitável. Como consequência interacional da mudança de orientação do outro para si, a mediadora mitiga a mobilização de ações responsivas, por parte do reclamado, com potencial para intensificar o conflito entre as partes, como negações e contrarreclamações, uma vez que os elementos implicativos de culpa não estão inseridos na (re)formulação. Além disso, o uso de verbos que denotam percepção, como “perceber”, “vivenciar” e “sentir”, ressaltam a subjetividade das experiências descritas ao passo em que diminuem o potencial de serem tratadas como relatos factuais.

Por último, é importante destacar que a mediadora demonstra uma sensibilidade aos tipos de reclamação produzidos e uma orientação à natureza dos itens reclamáveis ao (re)formular turnos prévios dos mediandos. Susana parece utilizar a ROP em reclamações que entende como inadequadas a negociações em turnos subsequentes, mas que, contudo, precisam ser tratadas, a fim de permitir a progressão da mediação e redirecionar as partes a outros tópicos, potencialmente negociáveis. Por exemplo, a falta de atenção de Fernando como marido em relação à Judite (excerto 8) não será relevante após a mediação e o acordo do divórcio, mas a relação deles com os filhos sim (excerto 4b). O desejo de Márcio de que Célia se mudasse para um bairro mais seguro, porém mais distante, dificultando a ida da filha à escola em que era bolsista, não é tratada pela mediadora como um item passível de negociação entre as partes, uma vez que o poder decisório diz respeito à Célia e não a Márcio. Essa é uma dentre várias práticas que permitem à mediadora redirecionar os mediandos a outros tópicos, potencialmente mais alinhados com o mandato institucional da mediação. Além disso, a afirmação em relação à orientação da mediadora à não potencialidade de certas reclamações serem transformadas em itens reclamáveis se deu não só por meio da análise sequencial das ROPs, mas da evidência empírica de que, diferentemente das ROFs, ao longo das sessões, os itens reclamados nas sequências apresentadas nesse capítulo não eram retomados na fase de negociação do acordo.

Antaki (2008, p. 26), ao descrever o trabalho de psicoterapeutas, afirma que eles “querem descobrir como os clientes veem as coisas e então, em algum momento, fazer com que eles vejam as coisas de formas diferentes”⁷⁷. O mesmo pode ser dito sobre a prática profissional de mediadores, ainda que os objetivos e o mandato institucional sejam diferentes dos psicoterapeutas. Vimos, no capítulo anterior, como, a partir das ROF, mediadores convidam as partes a verem reclamações como pedidos e a entenderem que a responsabilidade não é unilateral, mas precisa ser compartilhada. Nesse capítulo, pudemos observar como, a partir das ROP, a mediadora propõe aos mediados que vejam suas reclamações como uma questão subjetiva, advinda da diferença de perspectivas e vivências, e que percebam que, na divergência descrita, há elementos de base comum entre eles, seja no par relacional “marido – esposa”, seja no par “pais – filhos”.

⁷⁷ No original: “Psychotherapists want to find out how clients see things, and then, at some point, get them to see things differently”.

7

Considerações Finais

Essa pesquisa teve, como foco analítico, dois tipos de (re)formulações produzidos pela mediadora em sequências de reclamações, acusações e culpabilizações iniciadas por uma das partes: as (re)formulações orientadas ao futuro e as (re)formulações orientadas ao passado. Nesse capítulo, apresento um resumo das análises e discussões apresentadas ao longo da tese, passando, a seguir, a destacar as contribuições da pesquisa. Por último, elenco alguns possíveis encaminhamentos futuros ao trabalho.

A partir da análise dos dados, foi possível perceber alguns elementos semelhantes e distintos entre os dois tipos de (re)formulação. Em termos composicionais, ambos eram comumente prefaciados por marcadores de recebimento ou entendimento, marcador “então”, típico de início de (re)formulações e/ou marcador “na verdade”, que, nos dados, projetava oposição ou contraste com o turno prévio do mediando. Além do uso dos marcadores citados, era também comum o convite explícito da mediadora para que o mediando confirmasse ou não a (re)formulação a ser proposta. Em virtude de seus usos constantes, tais prefácios possivelmente tornavam as (re)formulações mais facilmente reconhecíveis às partes (Couper-Kuhlen e Selting, 2018). Além disso, no processo de preservação, eliminação e transformação (Heritage e Watson, 1979), comum à prática, quaisquer elementos implicativos de culpa e avaliações de valência negativa não eram retomados pela mediadora.

As (re)formulações analisadas na tese, assim como todos os demais tipos de (re)formulação da fala do outro (Couper-Kuhlen e Selting, 2018), apresentam paráfrases e entendimentos acerca dos domínios de conhecimento e experiência do outro falante (Heritage, 2013), portanto, tornam condicionalmente relevantes ações responsivas dos mediandos, como confirmações ou rejeições dos entendimentos candidatos oferecidos pela mediadora, sendo as confirmações a forma preferida e, de fato, mais comum em todos os dados analisados.

Glenn (2016, p. 182) afirma que a sequência “formulação do mediador – decisão do mediando” demonstra que as (re)formulações de mediadores são

“epistemicamente deferenciais” e, nos dados da tese, os convites explícitos da mediadora à confirmação das partes ou outras estruturas que construíam sua (re)formulação como algo subjetivo, por meio de sua escuta ou entendimento próprio (ainda que a escuta/entendimento estivesse orientada às metas institucionais), reforçam a deferência epistêmica a que Glenn (2016) faz referência.

Ainda em relação às similitudes entre as (re)formulações estudadas, ambas demonstram aos mediandos escuta ativa (Hutchby, 2005; Phillips, 1999), e atenção do mediadora ao que estava sendo dito, ao propor paráfrases e entendimentos candidatos, elementos presentes nos manuais de treinamento. Por último, ambas as práticas auxiliam na progressão interacional da mediação, direcionando as partes às fases de negociação, ainda que de formas diferentes. A ROF o faz por meio de convite para a mudança de orientação, do passado ao futuro, pelas transformações de reclamações em pedidos ou propostas e até mesmo pela introdução de itens mediáveis, propostos pela mediadora como entendimento deduzível dos turnos anteriores dos próprios mediandos. Já a ROP minimiza a potência de reclamabilidade (Schegloff, 2005) de itens presentes nos turnos dos mediandos, propondo a eles um entendimento de que os “fatos” do passado podem ser entendidos de forma subjetiva, como diferentes perspectivas e experiências entre eles.

Outras diferenças podem ser apontadas, além da indicada no parágrafo acima. ROFs são construídas como pedidos ou propostas, distribuem a responsabilidade entre os envolvidos e, por vezes, apresentam explicitamente o convite da mediadora à orientação futura, o que, na mediação, é chamada de visão prospectiva (Almeida, 2016). Por outro lado, as ROPs são produzidas por meio de verbos de percepção e ressaltam aspectos de convergência e base comum entre as partes. Ainda em relação às diferenças, foi possível perceber como o uso de diferentes tipos de (re)formulação indicam diferentes orientações da mediadora ao que estava sendo reclamado. Na ROF, a mediadora transforma (ou introduz) questões presentes ou (tratadas como) deduzíveis nos turnos dos mediandos em itens mediáveis, preparando as partes a um momento futuro em que poderão negociar. Nos dados analisados, de âmbito familiar, os itens eram relacionados à discussão de convivência com os filhos, pensão, partilha de bens, mas também sobre como a relação entre as partes poderia melhorar, em prol dos filhos. No entanto, em ROPs, a mediadora parece se orientar à não possibilidade dos itens presentes na reclamação serem passíveis de negociação, como a falta de

atenção do ex-marido ou o desejo do ex-marido em determinar onde sua ex-esposa deve morar.

Os quadros 6 e 7, abaixo, apresentam, respectivamente, as principais transformações que as mediadoras realizavam em ROFs e ROPs.

QUADRO 6 - Principais transformações da (re)formulação orientada ao futuro

CARACTERÍSTICAS DO TURNO DO MEDIANDO	TRANSFORMAÇÃO REALIZADA PELA MEDIADORA
Ações orientadas ao passado.	Ações orientadas ao futuro.
Reclamações, acusações, culpabilizações.	Pedidos e propostas.
Responsabilização do outro.	Corresponsabilização com foco na busca por soluções.

Fonte: elaborado pelo autor.

QUADRO 7 – Principais transformações da (re)formulação orientada ao passado

CARACTERÍSTICAS DO TURNO DO MEDIANDO	TRANSFORMAÇÃO REALIZADA PELA MEDIADORA
Torna relevante as divergências e diferenças com a outra parte	Busca base comum entre os mediandos
Reclamações, acusações, culpabilizações.	Podem ser entendidas como perspectivas e pontos de vista diferentes e não como fatos ou “provas”.

Fonte: elaborado pelo autor.

Além das características das (re)formulações, explicitadas acima, a tese apresentou outros pontos que merecem ser destacados.

A tese mostrou algumas formas utilizadas pelos reclamantes a fim de construir suas reclamações como descrições factuais (Edwards, 2005), como o uso de

formulações de script (Edwards, 1994), formulações de caso extremo (Pomerantz, 1986) e descrição narrativa vívida (Edwards, 2005). Ainda em relação aos mediandos, foi possível perceber como se orientam aos aspectos morais e ao “estoque de cultura-em-ação” (Hester e Eglin, 1997) sobre os atributos presumidos e normativamente associados às categorias *mãe e pai*, ou *marido e esposa*, a fim de posicionar o outro como alguém de conduta inadequada, e validar suas reclamações e acusações.

A tese também mostrou como a mediadora habilmente sugere temas alinhados à agenda da mediação como (re)formulações de turnos prévios dos próprios mediandos, conseguindo, assim, manter a aparente neutralidade de sua função, ao mesmo tempo em que guia as partes em direção à negociação do acordo. Tal achado se mostra similar ao que Sikveland e Stokoe (2016) descrevem em sua pesquisa. Nela, os autores apontam que muitas vezes são os próprios mediadores que formulam soluções aos mediandos para que as confirmem ou rejeitem. No caso dos dados da tese, não foram apresentadas formulações de soluções (embora tenha ocorrido ao longo das sessões), mas foi possível perceber como a agência, a criatividade e autonomia das partes no processo nem sempre ocorrem da maneira como são descritas nos manuais e nem sempre emergem nas sessões como é talvez esperado pela mediadora, fazendo assim, com que ela mesma possa tomar para si o trabalho de sugerir temas a serem acordados e guiá-los a uma posição em que possam cooperar e negociar conjuntamente.

Embora não tenha sido tão explorado nos dados, foi possível perceber que mediadora demonstra orientação para o fato de que a relação entre as partes não cessará após a mediação. Isso é demonstrado pelos turnos em que torna relevante as categorias *pai e mãe* e as atividades atreladas às categorias em relação aos filhos, como forma de buscar uma base comum a partir da qual possam negociar em turnos subsequentes. Também é possível perceber que a mediadora convida os mediandos, por vezes de forma mais explícita, por vezes de forma mais tácita, a abordarem seus conflitos de uma forma diferente, não só no aqui-e-agora das sessões de mediação, mas também no dali-em-diante de suas futuras interações.

A pesquisa buscou contribuir com a literatura em Análise da Conversa, especialmente em um contexto institucional ainda pouco explorado como o de mediação de conflitos. Além disso, a análise dos dados nos mostrou como é na interação e pela linguagem que a instituição da mediação é constituída e mantida, e

como as práticas realizadas a partir da mobilização de recursos linguísticos podem auxiliar os mediadores a alcançarem seus objetivos institucionais e também podem atuar tanto na deterioração quanto na melhoria de relações interpessoais e familiares.

Esta pesquisa também contribuiu com o conhecimento existente sobre o uso de (re)formulações em contextos institucionais e como suas funções estão atreladas aos objetivos institucionais da mediadora. É reveladora a prática de (re)formulação que, ao oferecer entendimento diferente sobre turno anterior da fala do outro, transforma radicalmente ações que projetariam turnos de natureza adversarial e que possivelmente escalonariam o conflito, como acusações e reclamações, em ações que bloqueiam ou mitigam o escalonamento do conflito e convidam as partes a agirem conjuntamente num olhar prospectivo, e ressaltam seus elementos convergentes, alguns dos principais objetivos da instituição da mediação.

Outro elemento importante diz respeito ao aspecto pedagógico que a mediadora imprime em algumas de suas ações. No contexto estudado, há, na verdade, uma dupla camada pedagógica. A relatada na análise dos dados e que diz respeito a como os mediandos podem vir a se relacionar futuramente de maneira menos hostil, e a que diz respeito ao próprio contexto em que os dados foram gerados. Por ser um Núcleo de Prática Jurídica, as sessões são abertas a alunos que estejam estudando mediação de conflitos e também contam com estagiários, alunos da própria universidade. Nesse caso, todas as sessões podem ser vistas como momentos de aprendizagem por parte dos alunos, dos estagiários e do próprio autor dessa pesquisa. Tais momentos não terminavam ao final das sessões, mas continuavam com discussões sobre o que havia ocorrido em cada sessão, o que poderia ter sido feito diferente e o que havia dado certo. Era dado espaço a todos os presentes para que contribuíssem com a reflexão da prática da mediadora.

Por último, a pesquisa possui potencial de aplicação prática e se mostra especialmente relevante à formação de mediadores, desenvolvimento profissional daqueles que já atuam na área, e atualização de manuais e guias de treinamento. Como apontado diversas vezes ao longo da tese, a literatura comumente utilizada na formação de mediadores aborda os conceitos apresentados de maneira hipotética e teórica, não havendo materiais em língua portuguesa, até onde sei, que apresentem descrições empíricas das condutas de mediandos e mediadores e que discutam como o que é ensinado se concretiza (ou não) em contextos reais e situados de mediação. Recursos

como visão prospectiva, paráfrases, resumo, busca por elementos convergentes, pauta objetiva e pauta subjetiva não são novos aos mediadores. Mas, diferentemente de como são tratados na teoria, nos dados analisados podem ser utilizados conjuntamente, sendo produzidos em “pacotes” pela mediadora, formatados de diferentes formas e orientados a diversos objetivos. O “o quê” pode ser de conhecimento dos profissionais, mas o “como” revelado pelo microscópio que o aparato teórico-metodológico da AC nos proporciona, talvez não seja de amplo conhecimento de todos. Logo, os resultados dessa pesquisa, bem como de outras sobre mediação-em-interação, podem auxiliar mediadores iniciantes e experientes a refletirem de forma mais próxima do real e com contornos mais complexos sobre as “técnicas” que aprendem, como fazem o que fazem e de que formas suas ações atuam na possível realização das metas para as quais se orientam quando iniciam um novo caso.

Há, como (Oliveira, 2019, p. 703) afirma, um grande desafio das pesquisas em Linguística Aplicada, e aqui também incluo as de fala-em-interação, em entrar em “terras estrangeiras” e produzirmos pesquisa e conhecimento em áreas sobre as quais possivelmente não temos tantos conhecimentos e referências prévias, como no meu caso com a mediação. Ainda assim, com a tese, espero ter conseguido mostrar o potencial que estudos empíricos e da AC possuem na descrição das práticas utilizadas pelos participantes e o potencial de aplicação que seus achados possuem no universo profissional dos mediadores. É importante que se abram cada vez mais espaços às pesquisas de viés interdisciplinar e de foco microanalítico que partam das interações naturalísticas entre sujeitos, a fim de entender como instituições como a mediação se formam, e como conceitos abstratamente caracterizados como escuta ativa, empatia, paráfrase, entre outros tantos, de fato se realizam a partir da infraestrutura da interação social (Schegloff, 2006). Felizmente, com a crescente percepção positiva de outras áreas do conhecimento sobre a relevância dos estudos em Análise da Conversa Aplicada (Antaki, 2011), movimentos de aproximação entre linguísticas aplicados/analistas da conversa e profissionais de áreas distintas têm sido realizados. A título de exemplo, na área de mediação, o professor Paulo Cortes Gago obteve permissão para geração de dados em dois Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), além de ter sido convidado a ministrar aulas em cursos de extensão promovidos pela Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). Novamente utilizando as palavras de (Oliveira, 2019, p. 707), afirmo que

“as oportunidades de trabalho são muitas. As possibilidades de interfaces também”, mas é preciso que as parcerias sejam possibilitadas e as portas abertas.

7.1 Encaminhamentos futuros

O universo da mediação de conflitos é extremamente rico de possibilidades analíticas e, tendo como base meus próprios dados, vejo que há ainda muito a ser explorado, investigado e descrito. Elenco, abaixo, algumas das possibilidades futuras de pesquisas avistadas por mim, mas que, no entanto, não encerram o mundo de possibilidades que apenas a escuta dos dados e a posição êmica privilegiadora da perspectiva dos próprios participantes nos proporcionam.

Durante a pesquisa, o foco analítico recaiu sobre as práticas da mediadora. Contudo uma das rotas futuras é a investigação das ações dos mediandos quando não há intervenção da mediadora. Por exemplo, é possível empreender uma análise detalhada da construção de conflito entre as partes, suas práticas de escalonamento e de mitigação. Ainda em relação aos mediandos, as narrativas se mostraram relevantes recursos mobilizados pelas partes na veiculação de diferentes ações, mas especialmente de reclamações, acusações e culpabilizações. Assim, estudar o papel das narrativas dos mediandos para além das ações descritas acima e sua relevância na construção do processo de mediação é necessário.

Em relação às mediadoras, uma outra prática que se provou, pela escuta dos dados, extremamente importante foram as perguntas. Em um momento inicial da pesquisa de doutorado, foram observadas diferentes formatos de pergunta utilizados em diferentes posições interacionais e que implementavam cursos de ações diversos. Uma análise detalhada dessas práticas de pergunta, aliada aos estudos de (re)formulação, podem propiciar um entendimento ainda maior sobre a forma como mediadores atuam profissionalmente, em que momentos e orientados a que objetivos. De forma semelhante, a análise de aspectos epistêmicos e deônticos que perpassam diferentes práticas de mediação, podem jogar luz às formas como mediadores inexoravelmente precisam lidar com temas sobre os quais são as partes que possuem autoridades e direitos epistêmicos, e como a figura de uma terceira parte imparcial pode, contudo, exercer certa autoridade sobre as partes e demonstrar posicionamento deôntico em relação ao que deve ser feito por eles.

Por fim, aliada a maiores oportunidades de entrada em campo e da permissão do uso de câmeras de vídeo, a análise multimodal das sessões de mediação permitiria aos analistas da conversa uma descrição mais detalhada e complexa das ações verbais e corporificadas utilizadas pelos mediadores e mediados. Algumas das minhas notas de campo eram destinadas a essas ações que, infelizmente, não pude analisar sistematicamente. A observação ao longo de meses e de diferentes casos me mostrou, ainda que impossibilitado de análise cuidadosa e metódica, que a direção do olhar e dos corpos eram recursos não verbais utilizados por mediados e mediadoras na construção de ações e também algo para o qual se orientavam. Em uma das minhas primeiras observações, relato em minhas notas como, ao final de algumas narrativas que envolviam abuso doméstico, violência infantil e infidelidade, os mediados olhavam diretamente para a mediadora e, ao não obter resposta afiliativa, passavam a olhar para os demais presentes. Em outra nota, relato como uma das mediadoras rolou seus olhos para cima após a resistência de uma das partes ao pagamento de pensão da filha, uma ação corporificada que certamente poderia ser tratada como parcial. Contudo a ação só foi realizada em um momento em que ambas as partes dirigiam seus olhares para baixo, utilizando o celular, o que parece ser uma demonstração de como a mediadora gerenciava as ações corporais das partes para produzir ações que não comprometeriam seu status de neutralidade naquele momento. Infelizmente, sem a possibilidade de gravação dos dados em vídeo, tais observações não podem ser demonstradas e analisadas de forma satisfatória, mas apontam para as imensas possibilidades de análise que a abordagem multimodal poderá nos trazer.

As possibilidades são diversas e vão além das apontadas aqui. Ainda há muito a ser feito e espero que essa pesquisa suscite outras futuramente. Acredito e prego, sempre que possível, que estudar a linguagem em interação, seja em contextos institucionais ou cotidianos, nos dá a oportunidade de entendermos melhor como nossa vida em sociedade se constitui, se mantém, se destrói e se reconstrói. Algumas teorias pensam a sociedade e a vida humana a partir de um panorama geral, de grandes conjuntos de dados, números e estatísticas, o que é válido. Porém, quando olhamos e analisamos pessoas reais, em contextos situados, realizando ações específicas, um outro universo, “visto mas não notado”, se revela a nós, tal qual à experiência que, imagino, os primeiros pesquisadores a utilizarem o microscópio tiveram quando perceberam que ao “mudar a visão”, podiam analisar e entender fenômenos que antes não eram possíveis. Esse é um dos grandes poderes que os estudos interacionais nos

propiciam. De forma semelhante, espero, com a tese, ter demonstrado uma parte “vista mas não notada” do universo de ações e práticas que constituem a mediação.

8

Referências bibliográficas

ALEXANDER, M.; STOKOE, E. Problems in the neighbourhood: formulating noise complaints across dispute resolution services. **Journal Of Community & Applied Social Psychology**, v. 29, n. 5, p. 355-370, 12 jul. 2019.

ALMEIDA, D. A. R. de; PANTOJA, F. M. Natureza da Mediação de Conflitos. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.). **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Editora JusPodivm, 2016

ALMEIDA, T. **Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos**. São Paulo: Dash, 2014.

ANDRADE, O. de. **Serafim ponte grande**. São Paulo: Globo, 2007.

ANTAKI, C. (2008). Formulations in psychotherapy. In: PERÄKYLÄ, A.; ANTAKI, C.; VEHVILÄINEN, S.; LEUDAR, I. (Eds.). **Conversation Analysis and Psychotherapy**. Cambridge: Cambridge University Press, 2008. p. 26–42.

ANTAKI, C. (Ed.). **Applied conversation analysis: intervention and change in institutional talk**. Londres: Palgrave Macmillan, 2011.

ANTAKI, C.; BARNES, R.; LEUDAR, I. Diagnostic formulations in psychotherapy. **Discourse Studies**, v. 7, p. 627-647, 2005.

ARRIBAS-AYLLON, M.; SARANGI, S.; CLARKE, A. **Genetic Testing: Accounts of Autonomy, Responsibility and Blame**. Londres: Routledge, 2011.

ASSED, A. S.; DAVIDOVICH, L. A Nova Lei de Mediação: comentários e reflexões. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.). **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

AZEVEDO, A. G. de. **Manual de mediação judicial**. Brasília: Ministério da Justiça, 2016.

BAMBERG, M.; GEORGAKOPOULOU, A. 2008. Small stories as a new perspective in narrative and identity analysis. **Text & Talk**, v. 28, n. 3, p. 377-396, 2008.

BAPTISTA, B. L.; FILPO, K. P. Solução Consensual de Conflitos no Código de Processo Civil Brasileiro: entre as esperanças do legislador e

as possibilidades de empiria. **Confluências, Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito**, v. 19, n. 3, p. 90 – 103, 2017.

BILMES, J. Occasioned Semantics: A Systematic Approach to Meaning in Talk. **Human Studies**, vol. 34, p; 129–153, 2011.

BILMES, J. Regrading as a conversational practice, **Journal of Pragmatics**, v. 150, p. 80-91, 2019.

BLOMMAERT, J.; JIE, D. **Ethnographic Fieldwork: A Beginner's Guide**. Bristol: Multilingual Matters, 2010.

BOVIE, A. J. C. More Than a Feeling: "I feel like" as an Epistemic Hedge. **Undergraduate Research Conference (URC) Student Presentations**. 2019. Disponível em: <https://scholars.unh.edu/urc/441>. Acesso em: 2 fev. 2022.

BRAGA NETO, A. (org.). **Mediação Familiar: a experiência da 3ª Vara de Família do Tatuapé**. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2019: ano-base 2018**. Brasília: CNJ, 2019.

BRASIL. **Resolução no 125**, de 29 de novembro de 2010. Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf>. Acesso em: 9 jul. 2020.

BRASIL. **Lei no 13.105**, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF, Disponível em: <<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/174276278/lei-13105-15#>>. Acesso em: 9 jul. 2020.

BRASIL. **Lei no 13.140**, de 26 de janeiro de 2015. Lei de Mediação. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>. Acesso em: 9 jul. 2020.

BRASIL. **Lei no 9.307**, de 23 de setembro de 1996. Brasília, DF, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm>. Acesso em: 9 jul. 2020.

BREDMAR, M.; LINELL, P. Reconfirming normality: The constitution of reassurance in talks between midwives and expectant mothers. In: SARANGI, S.; ROBERTS, C. (Eds.). **Talk, work, and institutional order: Discourse in medical, mediation, and management settings**. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999. p. 237–270.

BRIGIDA, E.; ARAÚJO, I. G. de; JACOB, W. J. Diferentes Modelos: Mediação Narrativa. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.).

Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

BUSH, R. A. B.; FOLGER, J. P. **The Promise of Mediation:** Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition. São Francisco: Jossey-Bass, 1994.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça.** Porto Alegre: Antônio Fabris, 1988.

CHILDS, C. Formulations. In: TRACY, K. (Ed.). **The International Encyclopedia of Language and Social Interaction.** West Sussex: Wiley-Blackwell, 2015.

CLARK, H. H.; GERRIG, R. J. Quotations as demonstrations. **Language**, vol. 66, p. 764–805, 1990.

CLAYMAN, S. E. Displaying neutrality in television news interviews. **Social Problems**, v. 35, n. 4, p. 474-492, 1988.

CLAYMAN, S. E. Turn-Constructional Units and the Transition-Relevance Place. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya (ed.). **The Handbook of Conversation Analysis.** West Sussex: Wiley-Blackwell, 2013. p. 103-130.

CLIFT, R. **Conversation Analysis.** Cambridge: Cambridge University Press, 2016.

CLIFT, R. Meaning in Interaction: The Case of Actually. **Language**, v. 77, n. 2, pp. 245–91, 2001

COSTA, F. R. G.; VIEIRA, M. dos S. M. A construção de atenuação do discurso com verbo suporte trazer: uma abordagem construcional baseada no uso. **SOLETRAS**, n. 41, p. 116-144, 2021.

COULON, A. Os Conceitos-chave da Etnometodologia. In: COULON, A. **Etnometodologia.** Petrópolis: Vozes, 1995.

COUPER-KUHLEN, E.; SELTING, M. **Interactional Linguistics:** studying language in social interaction. Cambridge: Cambridge University Press, 2018.

D`ARCY, A. **Discourse-Pragmatic Variation in Context: Eight hundred years of LIKE.** Amsterdam: John Benjamins, 2017.

DAVIS, K. (1986). The process of problem (re)formulation in psychotherapy. **Sociol. Health Illness**, v. 8, p. 44–74, 1986.

DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (Eds.). **O Planejamento da pesquisa qualitativa.** São Paulo: Artmed editora, 2006.

DEPPERMAN, A. The Study of Formulations as a Key to an Interactional Semantics. **Human Studies**, v. 34, n. 2, p. 115-128, maio 2011.

DERSLEY, I.; WOOTTON, A. J. Complaint sequences within antagonistic arguments. **Research on Language and Social Interaction**, v. 33, p. 375 – 406, 2000.

DREW, P. Comparative Analysis of Talk-in-Interaction in Different Institutional Settings: A Sketch. In: GLENN, P. J.; LEBARON, C. D.; MANDELBAUM, J. (Eds.). **Studies in Language and Social Interaction: In Honor of Robert Hopper**. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2003.

DREW, P. Complaints about transgressions and misconduct. **Research on Language and Social Interaction**, vol. 31, p. 295-325, 1998.

DREW, P.; HOLT, E. Complainable matters: The use of idiomatic expressions in making complaints. **Social Problems**, v. 35, p. 398–417, 1988.

DREW, P.; WALKER, T. Going too far: complaining escalating and disaffiliation. **Journal of Pragmatics**, v.41, p. 2400-2414, 2009.

EDWARDS, D. Moaning, whinging and laughing: The subjective side of complaints. **Discourse Studies**, v. 7, p. 5–29, 2005.

EDWARDS, D. Script Formulations: A Study of Event Descriptions in Conversation, **Journal of Language and Social Psychology**, v. 13, p. 211-247, 1994.

EDWARDS, D. Two to tango: Script formulations, dispositions and rhetorical symmetry in relationship troubles talk. **Research on Language and Social Interaction**, v. 28, p. 319–350, 1995.

FALECK, D.; TARTUCE, F. Introdução histórica e modelos de mediação. In: TOLEDO, A. S. P de; TOSTA, J.; ALVES, J. C. F. (Orgs.). **Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. p. 171-189.

FETTERMAN, D. M. **Ethnography: Step-by-step**. Londres: SAGE, 2010.

FITZGERALD, P. E. **Therapy Talk: Conversation Analysis in Practice**. Londres: Palgrave Macmillan, 2013.

FREED, A. F. The Form and Function of Questions in Informal Dyadic Conversation. **Journal of Pragmatics**, v.21, p. 621–644, 1994.

GAGO, P. C. Narrative accounts and conflict escalation in legal family mediation. **Journal of Applied Linguistics and Professional Practice**, v. 10, n. 3, p. 361-387, 2017.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em Análise da Conversa. **Veredas**, vol. 6, n. 2, 2002.

GAGO, P. C.; PEREIRA, M. de L. “Vai ter visita na casa?” A reclamação em cascata no âmbito da mediação familiar judicial. In: LAND, A. C.; DEUSDARÁ, B.; AZZARITI, M.; PESSÔA, M. (Orgs.) **Práticas de análise em Linguística Forense**. Rio de Janeiro: Cartolina, 2020. p. 14-29.

Gago, P.C. A prática de formulação na mediação familiar judicial. In: ZYNGIER, S.; VIANA, V. (Eds.). **Avaliações e perspectivas: estudos empíricos em letras**. Rio de Janeiro: PUBLIT, 2010. p. 185–204.

GARCEZ, P. de M.; SCHULZ, L. Olhares circunstanciados: etnografia da linguagem e pesquisa em Linguística Aplicada no Brasil. **D.E.L.T.A.**, vol. 31, n. especial, 2015.

GARCEZ, P. M.; BULLA, G. da S.; LODER, L. L. Práticas de pesquisa microetnográfica: geração, segmentação e transcrição de dados audiovisuais como procedimentos analíticos plenos. **D.E.L.T.A.**, vol. 30, n. 2, 2014.

GARCIA, A. C. **How Mediation Works: Resolving Conflict Through Talk**. Cambridge: Cambridge University Press, 2019.

GARCIA, A. C. Talk in Mediation Sessions. In: GARCIA, A. C. **An Introduction to Interaction: Understanding Talk in Formal and Informal Settings**. Londres: Bloomsbury, 2013. p. 253-265.

GARFINKEL, H. **Estudos de etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 2018.

GARFINKEL, H.; SACKS, H. On formal structures of practical actions. In: GARFINKEL, H. (Ed.). **Ethnomethodological studies of work**. London: Routledge, 1986.

GEE, J. P. **Social linguistics and literacies: Ideology in discourses**. Londres: Taylor and Francis, 1990.

GLENN, P. Formulation sequences in mediation: One locus of conflict transformation. In: KELLET, P. M.; MATYÓK, T. G. (Eds.). **Transforming Conflict Through Communication in Personal, Family, and Working Relationships**. Lanham: Lexington Books, 2016.

GLENN, P.; SUSSKIND, L. How Talk Works: studying negotiation interaction. **Negotiation Journal**, v. 26, n. 2, p. 117-123, abr. 2010.

GOFFMAN, E. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (org.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Edições Loyola, 2013. p. 13-20.

GOODWIN, M. H. **He-said-she-said: Talk as social organization among black children**. Bloomington: Indiana University Press, 1990.

GOULART, J. R. **Concretização do acesso à justiça**: a mediação judicial e o reconhecimento do ofício do mediador judicial no Brasil. 156 f. Dissertação de mestrado. Departamento de Direito, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

GREATBATCH, D.; DINGWALL, R. Selective facilitation: some preliminary observations on a strategy used by divorce mediators. **Law and Society Review**, v. 23, n. 4, p. 613-641, 1989.

GRECO MORASSO, S. **Argumentation in dispute mediation**. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 2011.

HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. **Ethnography**: Principles in practice. Londres: Routledge, 2007.

HARRISON, A. K. Ethnography. In: LEAVY, P. (Ed.). **The Oxford Handbook of Qualitative Research**. Oxford: Oxford University Press, 2014. p. 223 – 253.

HAYANO, K. Question Design in Conversation. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya (ed.). **The Handbook of Conversation Analysis**. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2013. p. 395-414.

HEINEMANN, T.; TRAVERSO, V. Complaining in interaction. **Journal of Pragmatics**, v. 41, n. 12, p. 2381–2578, 2009.

HELMER, H.; ZINKEN, J. Das Heißt (“That Means”) for Formulations and Du Meinst (“You Mean”) for Repair? Interpretations of Prior Speakers’ Turns in German. **Research On Language And Social Interaction**, v. 52, n. 2, p. 159-176, 3 abr. 2019.

HERITAGE, J. Action formation and its epistemic (and other) backgrounds. **Discourse Studies**, v. 15, n. 5, p. 551-578, 1 out. 2013.

HERITAGE, J. Analyzing News Interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In: VAN DIJK, T. A.. **Handbook of Discourse Analysis, vol. 3**. Nova Iorque: Academic Press, 1985. p. 95-119.

HERITAGE, J. Conversation Analysis: practices and methods. In: SILVERMAN, David (ed.). **Qualitative Sociology**. 3. ed. Londres: Sage, 2010. p. 1-24. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0ByMVBPMfrNJbeTQ0SzJDMDJBWW8/view>. Acesso em: 22 dez. 2020.

HERITAGE, J. **Garfinkel and Ethnomethodology**. Cambridge: Polity Press, 1984.

HERITAGE, J. Territories of knowledge, territories of experience: empathic moments in interaction. In: STIVERS, T.; MONDADA, L.; STEENSIG, J. (Eds.) **The Morality of Knowledge in Conversation**. Cambridge: Cambridge University Press, 2011. p. 159-183.

- HERITAGE, J.; WATSON, D. R. Formulations as conversational objects. In: PSATHAS, G. (Ed.). **Everyday language: Studies in ethnomethodology**. New York: Irvington, 1979.
- HESTER, S.; EGLIN, P. (Eds.). **Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis**. Boston: University Press of America, 1997.
- HOEY, E. M. & KENDRICK, K. H. Conversation Analysis. In: DE GROOT, A. M. B.; HAGOORT, P. (Eds.). **Research Methods in Psycholinguistics: A Practical Guide**. West Sussex: Wiley Blackwell, 2017.
- HOLT, E. Reported Speech. In: D'HONDT, S.; ÖSTMAN, J.; VERSCHUEREN, J. (Eds.). **The Pragmatics of Interaction: Handbook of pragmatics highlights**. Amsterdam: John Benjamins, 2009, p. 190–205.
- HOLT, E. Reporting and reacting: Concurrent responses to reported speech. **Research on Language and Social Interaction**, vol. 33, p. 425-454, 2000.
- HOUSLEY, W.; FITZGERALD, R. **Advances in Membership Categorization**. Londres: Sage, 2015.
- HUTCHBY, I. Active listening: formulations and the elicitation of feelings-talk in child counseling. **Research on Language and Social Interaction**, v. 38, n. 3, p. 303-329, 2005.
- ILARI, R. O Estruturalismo linguístico: alguns caminhos. In: MUSSALIM, F.; BENTES, A. C. **Introdução à Linguística: fundamentos epistemológicos**, vol. 3. São Paulo: Cortez, 2011. p. 53-92.
- ISOLDI, A. L. Diferentes Modelos: manejo da linguagem e pertinência dos estilos na mediação. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.). **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.
- JEFFERSON, G. Glossary of transcript symbols with an introduction. In: LERNER, G. H. (Ed.), **Conversation Analysis: Studies from the First Generation**. Amsterdam: John Benjamins, 2004, p. 13 – 31.
- JEFFERSON, G. List construction as a task and resource. In: PSATHAS, G. (Ed.). **Interactional competence**. New York: Irvington Publishers, 1991. p. 63-92.
- JEFFERSON, G. **Talking about troubles in conversation**. Oxford: Oxford University Press, 2015.
- JONATHAN, E.; AMERICANO, N. dos S. Diferentes Modelos: Mediação Transformativa. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.).

Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

JUNQUEIRA, E. B. Acesso à Justiça, um olhar retrospectivo. **Revista Estudos Históricos**, n. 18, 1996.

KENDRICK, K. H. Using Conversation Analysis in the Lab. **Research On Language And Social Interaction**, v. 50, n. 1, p. 1-11, 2 jan. 2017.

KENEDY, E. **Curso básico de linguística gerativa**. São Paulo: Contexto, 2013.

KITZINGER, C. Is 'woman' always relevantly gendered? **Gend. Lang.**, v. 1, p. 39-49, 2007.

KLEIN, N. L. Doing gender categorization: non-recognitional person reference and the omnirelevance of gender. In: SPEER, S. A.; STOKOE, E. (Eds.). **Conversation and Gender**. Cambridge: Cambridge University Press, 2011. p. 64-82.

KNOL, A. S. L.; HUISKES, M.; KOOLE, T.; MEGANCK, R.; LOEYS, T.; DESMET, M. Reformulating and Mirroring in Psychotherapy: A Conversation Analytic Perspective. **Frontiers in Psychology**, v. 11, 2020. doi: 10.3389/fpsyg.2020.00318.

KOSHIK, I. **Beyond Rhetorical Questions: Assertive Questions in Everyday Interaction**. Amsterdam: Benjamins, 2005.

LABOV, W. **Language in the Inner City**. Pensilvânia: University of Pennsylvania Press, 1972.

LECTURE 4. Realização de Emmanuel A. Schegloff. Los Angeles: UCLA, 2003. Disponível em: <https://www.conversationanalysis.org/schegloff-video-lectures/>. Acesso em: 25 out. 2019.

LEONELLI, V.. Mediação Popular como Prática de Justiça. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.). **Mediação de Conflitos:** para iniciantes, praticantes e docentes. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

LERNER, G. H. Collaborative turn sequences. In: LERNER, G. H. (ed.). **Conversation Analysis: Studies from the first generation**. Amsterdam: John Benjamins, 2004. p. 225-256.

LERNER, G. H. On the place of hesitating in delicate formulations: a turn-constructional infrastructure for collaborative indiscretion. In: HAYASHI, M.; RAYMOND, G.; SIDNELL, J. (Eds.) **Conversational Repair and Human Understanding**. Cambridge: Cambridge University Press, 2013. p. 95-134.

LERNER, G. H.; BOLDEN, G. B.; HEPBURN, A.; MANDELBAUM, J. Reference Recalibration Repairs: Adjusting the Precision of Formulations

for the Task at Hand. **Research on Language and Social Interaction**, v. 45, p. 191-212, 2012.

LEUNG, S. Conflict Talk: A Discourse Analytical Perspective. **Studies in Applied Linguistics and TESOL**, vol. 2, n. 3, 2002.

LEVINSON, S. C. Action Formation and Ascription. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (ed.). **The Handbook of Conversation Analysis**. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2013. p. 103-130.

LEVINSON, S. C.; TORREIRA, F. Timing in turn-taking and its implications for processing models of language. **Frontiers in Psychology**, v. 6, 2015. doi:10.3389/fpsyg.2015.00731

LEVON, E. Ethnography and Recording Interaction. In: PODESVA, R. J.; SHARMA, D. (Eds.). **Research Methods in Linguistics**. Cambridge: Cambridge University Press, 2013.

LINDSTRÖM, A.; SORJONEN, M. Affiliation in Conversation. In: SIDNELL, Jack; STIVERS, Tanya (ed.). **The Handbook of Conversation Analysis**. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2013. p. 350-369.

LINELL, P.; BREDMAR, M. Reconstructing Topical Sensitivity: Aspects of Face-Work in Talks Between Midwives and Expectant Mothers. **Research on Language and Social Interaction**, vol. 4, n. 29, 1996.

LOUREIRO, A. J. C.; ALVES, G. C.; ROSA, R. de O. **A Mediação Familiar como Método Viável e Eficaz na Resolução de Conflitos Familiares**. 2019. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/a-mediacao-familiar-como-metodo-viavel-e-eficaz-na-resolucao-de-conflitos-familiares/>. Acesso em: 15 out. 2020.

MAIA, A.; BIANCHI, A. A.; GARCEZ, J. M. R. Origens e Norteadores da Mediação de Conflitos. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.). **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes**. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

MAYNARD, D. W. An Intellectual Remembrance of Harold Garfinkel: imagining the unimaginable, and the concept of the “surveyable Society”. **Human Studies**, v. 35, n. 2, p. 209-221, maio 2012.

MAYNARD, D. W. Everyone and No One to Turn to: intellectual roots and contexts for Conversation Analysis. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (ed.). **The Handbook of Conversation Analysis**. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2013. p. 11-31.

MOURÃO, B. M.; STROZEMBERG, P. (Orgs.). **Mediação de Conflitos nas UPPs: Notícias de uma experiência**. Rio de Janeiro: CESeC, 2015.

NUNES, T. B. C. **O Campo de Trabalho do Mediador no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro: transitando pela normatização**,

representações e práticas. Niterói, 2018. 201p. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas e Sociais), Universidade Federal Fluminense.

O'REALLY, K. **Key concepts in ethnography.** London: Sage, 2009.

OLIVEIRA, M. do C. L. de. Apenas mais um modo de fazer Linguística Aplicada. **Calidoscópico**, v. 17, n. 4, p. 699-710, 9 dez. 2019.

OLIVEIRA, M.; PONTES, M. V. L.; PELAJO, S. Regulamentação da Mediação: Fundamentos jurídicos. In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.). **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes.** Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

OLIVEIRA, R. P. **Anatomias do Conflito.** Juiz de Fora, 2012. 271p. Tese (Doutorado em Linguística), Faculdade de Letras - Universidade Federal de Juiz de Fora.

PANTOJA, F. M.; ALMEIDA, R. A. de. Os Métodos “Alternativos” de Solução de Conflitos (ADRs). In: ALMEIDA, T.; PELAJO, S.; JONATHAN, E. (Eds.). **Mediação de Conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes.** Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

PELAJO, S. **Meandros e matizes da confiança na mediação extrajudicial: um estudo de casos no GIMEC.** Niterói, 2017. 208p. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídicas e Sociais), Universidade Federal Fluminense.

PENNA, A. S. **A neutralidade nas entrevistas de pré-mediação familiar judicial: um estudo da fala-em-interação institucional.** Rio de Janeiro, 2021. 138p. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Faculdade de Letras, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

PHILIPS, S. U. Reported speech as evidence in an American trial. In: TANNEN, D.; ALATIS, J. E. (Eds.). **Language and linguistics: The interdependence of theory data and application.** Washington, DC: Georgetown University Press, 1986, p. 154-170.

PHILLIPS, B. Reformulating Dispute Narratives Through Active Listening. **Mediation Quarterly**, v. 17, n. 2, p. 161-180, 1999.

PILLET-SHORE, D. Complaints. In: TRACY, K. (Ed.). **The International Encyclopedia of Language and Social Interaction.** West Sussex: Wiley-Blackwell, 2015.

PILLET-SHORE, D. Preference organization. In: NUSSBAUM, J. (Ed.), **Oxford Research Encyclopedia of Communication.** New York: Oxford University Press, 2017, p. 1 – 27. Disponível em: [https://www.academia.edu/23888927/Preference Organization](https://www.academia.edu/23888927/Preference_Organization). Acesso em: 17 dez. 2020.

POMERANTZ, A. Extreme case formulations: a way of legitimizing claims. **Human Studies**, v. 9, n. 2-3, p. 219-229, 1986.

RAYMOND, G. Grammar and social organization: Yes/no interrogatives and the structure of responding. **American Sociological Review**, v. 68, n. 6, p. 939-967, 2003.

REDDY, M. J. A metáfora do conduto: um caso de conflito de enquadramento na nossa linguagem sobre a linguagem. **Cadernos de Tradução**, n. 9, p. 5 – 47. 2000.

ROBINSON, J. D. One Type of Polar, Information-Seeking Question and Its Stance of Probability: implications for the preference for agreement. **Research On Language And Social Interaction**, v. 53, n. 4, p. 425-442, 1 out. 2020.

RON-RÉN Jr., R. C. “**Não me sinto um perfil padrão de policial, graças a Deus**”: **O fazer e o ser policial em contextos de pacificação**. Rio de Janeiro, 2017. 107p. Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem), Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBLATT, A.; KIRCHNER, F.; BARBOSA, R. V. M.; CAVALCANTI, R. R. B. **Manual de Mediação para a Defensoria Pública**. Brasília: Fundação Universidade de Brasília, 2014.

SACKS, H. **Lectures on conversation**. Oxford: Blackwell, 1992.

SACKS, H. Notes on methodology. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Eds.) **Structures of Social Action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984, p. 2-27.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. A. e JEFFERSON, G. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. **Veredas**, vol. 7, n. 1-2, 2003.

SANT'ANNA, P. F. **As Fases da entrevista de pré-mediação e suas implicações Interacionais para a Atividade Profissional da Mediação**. Juiz de Fora, 2017. 202p. Tese (Doutorado em Linguística), Faculdade de Letras - Universidade Federal de Juiz de Fora.

SANTOS, A. L. N. dos. **A Influência das Organizações Internacionais na Reforma dos Judiciários de Argentina, Brasil e México**: O Banco Mundial e a Agenda do Acesso à Justiça. 197 f. Dissertação de mestrado, Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

SANTOS, B. de S. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. São Paulo: Cortez, 1997.

SAUSSURE, Ferdinand de. **Curso de Linguística Geral**. São Paulo: Cultrix, 2006.

SCHEGLOFF, E. A. Confirming Allusions: toward an empirical account of action. **American Journal Of Sociology**, v. 102, n. 1, p. 161-216, jul. 1996a.

SCHEGLOFF, E. A. Interaction: the infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted. In: ENFIELD, N. J.; LEVINSON, Stephen C. (ed.). **Roots of Human Sociality**. Londres: Routledge, 2006. p. 70-96.

SCHEGLOFF, E. A. Issues of Relevance for Discourse Analysis: contingency in action, interaction, and co-participant context. In: HOVY, Eduard H.; SCOTT, Donia R. (ed.). **Computational and Conversational Discourse: burning issues - an interdisciplinary account**. Berlim: Springer, 1996b. p. 3-38.

SCHEGLOFF, E. A. Notes on a conversational practice: formulating place. In: SUDNOW, David (ed.). **Studies in Social Interaction**. Nova Iorque: The Free Press, 1972. p. 75-119.

SCHEGLOFF, E. A. On complainability. **Social Problems**, v. 52, p. 449–476, 2005.

SCHEGLOFF, E. A. On Dispensability. **Research on Language and Social Interaction**, v. 37, p. 95–149, 2004.

SCHEGLOFF, E. A. Repair After Next Turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. **American Journal Of Sociology**, v. 97, n. 5, p. 1295-1345, mar. 1992.

SCHEGLOFF, E. A. Reply to Wetherell. **Discourse & Society**, v. 9, n. 3, p. 413-416, jul. 1998.

SCHEGLOFF, E. A. **Sequence organization in interaction: A primer in Conversation Analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

SCHEGLOFF, E. A. Some Practices for Referring to Persons in Talk-in-Interaction: A Partial Sketch of a Systematics. In: FOX, B. A. (ed.). **Studies in Anaphora**. Amsterdam: John Benjamins, 1996c, p. 437-485.

SCHEGLOFF, E. A. Whistling in the Dark: Notes from the Other Side of Liminality. **Proceedings of the Twelfth Annual Symposium about Language and Society**, Austin. Texas Linguistic Forum, vol. 48, p. 17-30, 2004.

SCHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, Gail; SACKS, Harvey. The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. **Language**, v. 53, n. 2, p. 361-382, jun. 1977.

SCHEGLOFF, E. A.; SACKS, Harvey. Opening up Closings. **Semiotica**, v. 8, n. 4, p. 289-327, 1973.

SCHIFFRIN, D. Discourse and Communication. In: SCHIFFRIN, D. **Approaches to Discourse**. Cambridge: Blackwell, 1994. p.391-405.

SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. Accounts. **Dilemas**, vol.1, n. 2, 2008.

SIDNELL, J. Basic Conversation Analytic Methods. In: SIDNELL, J.; STIVERS, T. (ed.). **The Handbook of Conversation Analysis**. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2013. p. 77-100.

SIDNELL, J.; STIVERS, T. (ed.). **The Handbook of Conversation Analysis**. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2013.

SIKVELAND, R.; STOKOE, E. Formulating solutions in mediation. **Journal of Pragmatics**, v. 105, p. 101 – 113. 2016.

SILVA, J. F. V. da. **Acesso à justiça** : reflexões e propostas à luz de contextos nacionais (Portugal e Brasil) e local (Leopoldina - Minas Gerais). 263 f. Dissertação de mestrado. Departamento de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

SILVEIRA, S. B.; MAGALHÃES, T. G. (Orgs.). **A fala-em-interação em situações de conflito**: recursos lingüísticos e práticas comunicativas. São Carlos: Editora Claraluz, 2008.

SIMMEL, G. **Conflict**: The Web of Group Affiliation. New York: Free Press, 1955.

SIMMEL, G. **George Simmel 1858 – 1918**: A Collection of Essays with Translations and a Bibliography. Columbus: Ohio State University Press, 1959.

SMITH, N. Chomsky's Science of Language. In: MCGILVRAY, J. (ed.). **The Cambridge Companion to Chomsky**. Cambridge: Cambridge University Press, 2005. p. 21-41.

SPEER, S. A. `Natural' and `contrived' data: a sustainable distinction?. **Discourse Studies**, v. 4, n. 4, p. 511 – 525, 1 ago. 2002.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. (Orgs.). **Mediação enquanto política pública**: a teoria, a prática e o projeto de lei. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

STIVERS, T. An overview of the question–response system in American English conversation. **Journal of Pragmatics**, v. 42, p. 2772-2781, 2011.

STIVERS, T.; ROSSANO, F. Mobilizing Response. **Research On Language & Social Interaction**, v. 43, n. 1, p. 3-31, 23 fev. 2010.

STOKOE, E. Mothers, Single Women and Sluts: Gender, Morality and Membership Categorization in Neighbour Disputes. **Feminism & Psychology**, v. 13, p. 317-344. 2003

TANNEN, D. **Talking Voices: Repetition, Dialogue, and Imagery in Conversational Discourse**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.

TEN HAVE, P. **Doing Conversation Analysis: A Practical Guide**. Londres: SAGE, 2007.

TRAVAGLIA, L. C. **O aspecto verbal no português: a categoria e sua expressão**. 4. ed. Uberlândia: EDUFU, 2006.

VASCONCELOS, C. E. de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VIEIRA, M. dos S. M. Predicar com construção com verbo suporte, In: PAULA, A.; GOMES, D. K.; SILVEIRA, E. F. B.; VIEIRA, M. dos S. M., VIEIRA, S. R. (Orgs.). **Uma História de Investigações sobre a Língua Portuguesa: Homenagem a Silvia Brandão**. São Paulo: Blucher, 2018. p. 91 -112.

VOUTILAINEN, L.; PERÄKYLÄ, A. (2014). Therapeutic conversation In: ÖSTMAN, J. O.; VERSCHUEREN, J. (Eds.) **Handbook of Pragmatics**. Amsterdam: John Benjamins, 2014, p. 1-28.

VUCHINICH, S. The sequential organization of closing in verbal family conflict. In: GRIMSHAW, A. (Ed.). **Conflict Talk: Sociolinguistic Investigations of Arguments in Conversations**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na pororoca: o ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WATSON, R.; GASTALDO, E. **Etnometodologia & Análise da Conversa**. Petrópolis e Rio de Janeiro: Vozes e PUC-Rio, 2015.

WEATHERALL, A.; EDMONDS, D. M. Speakers formulating their talk as interruptive. **Journal Of Pragmatics**, v. 123, p. 11-23, jan. 2018.

WEISTE, E.; PERÄKYLÄ, A. A comparative conversation analytic study of formulations in psychoanalysis and cognitive psychotherapy. **Res. Lang. Soc. Inter.** v.46, p. 299–321, 2013.

WETHERELL, M. Positioning and Interpretative Repertoires: conversation analysis and post-structuralism in dialogue. **Discourse & Society**, v. 9, n. 3, p. 387-412, jul. 1998.

WHITE, S. Accomplishing 'the case' in paediatrics and child health: Medicine and morality in inter-professional talk. **Sociology of Health and Illness**, v. 24, p. 409–435, 2002.

WHITEHEAD, K. A. Extreme-Case Formulations. In: TRACY, K. (Ed.). **The International Encyclopedia of Language and Social Interaction**. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2015.

WHITEHEAD, K. A.; LERNER, G. H. Referring to somebody: Generic person reference as an interactional resource. **Journal of Pragmatics**, v. 161, p. 46-56, 2020.

WHITEHEAD, K. **The Analysis of Conversational Interaction: practices and actions**. Santa Barbara: UCSB, 2019. 14 slides.

WOOFFITT, R. **Telling Tales of the Unexpected: the Organization of Factual Discourse**. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 1992.

ZINKEN, J.; KÜTTNER, U. Offering an Interpretation of Prior Talk in Everyday Interaction: A Semantic Map Approach. **Discourse Processes**, p. 1-28, 2022.

9

Anexo - Convenções de transcrição.

(0.5)	Pausa em décimos de segundo
(.)	Micropausa de menos de dois décimos de segundo
[colchetes]	Fala sobreposta
=	Contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos
.	entonação descendente ou final de elocução
?	entonação ascendente
,	entonação de continuidade
↑	subida de entonação
↓	descida de entonação
-	Auto-interrupção
<u>sublinhado</u>	Ênfase
MAIÚSCULA	Fala em voz alta ou muita ênfase
°palavra°	Palavra em voz baixa
>palavra<	Fala mais rápida
<palavra>	fala mais lenta
: ou ::	alongamentos
()	fala não compreendida
(())	comentário do analista, descrição de atividade não verbal
“palavra”	Discurso reportado, reconstrução de um diálogo
hh	aspiração ou riso

Convenções baseadas no modelo Jefferson (2004).