



# miguilim

revista eletrônica do netli

volume 11, número 2, maio-ago. 2022

## “ELA FOI PROIBIDA DE FALAR COM A FAMÍLIA INTEIRA”: A CONTRARRECLAMAÇÃO NA MEDIAÇÃO FAMILIAR JUDICIAL



## "SHE WAS PROHIBITED FROM TALKING TO THE WHOLE FAMILY": THE COUNTERCOMPLAINT IN THE LEGAL FAMILY MEDIATION

Vanderlei Andrade de PAULA  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil

Maria de Lourdes PEREIRA  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil

RESUMO | INDEXAÇÃO | TEXTO | REFERÊNCIAS | CITAR ESTE ARTIGO | OS AUTORES  
RECEBIDO EM 31/03/2022 • APROVADO EM 29/04/2022  
DOI: [10.47295/mgren.v11i2.357](https://doi.org/10.47295/mgren.v11i2.357)

### Resumo

Em muitos casos, as interações de mediação tornam-se verdadeiros campos de batalha em que uma das ações mais recorrentes é a reclamação, a partir da qual os participantes expressam não somente oposição como também seus sentimentos de descontentamento acerca de um estado de coisas. Neste artigo, tomamos como objeto um formato particular de reclamação: a *Contrarreclamação*. Analisamos a produção de contrarreclamações em sessões de mediação gravadas em áudio, fundamentados no ferramental teórico-metodológico da Análise da Conversa Etnometodológica. O caso que temos em mão tem como participantes Amair e Flávia, ex-cônjuges, e Helena, assistente social, bacharel em

Direito e mediadora desses encontros, ocorridos na Vara de Família de um Fórum localizado no interior do Estado do Rio de Janeiro. Nosso objetivo é ampliar as discussões, ainda escassas, sobre a fala-em-interação de mediação, bem como descrever diferentes formatos de produção da ação de reclamar nos estudos interacionais. Como resultados, vimos, sobretudo, que a reclamação é uma prática comum em contexto de fala-de-conflito, e a contrarreclamação utilizada para: i) barganhar; ii) defender-se de uma reclamação anterior; iii) contra-atacar.

---

## Abstract

---

In many cases, mediation interactions become a real battlefield, where one of the most recurrent actions is the complaint, from which participants express not only opposition but also their feelings of discontent about a state of affairs. In this article, we take a particular format of complaint as our object: Countercomplaint. We analyzed the production of countercomplaints in audio recorded mediation meeting, based on the theoretical-methodological approach of Ethnomethodological Conversation Analysis. The case we have in hand focus on Amair and Flávia, ex-spouses, and Helena, social worker, bachelor of Law and mediator of these meetings, which took place at the Family Court of a Forum located in the inner of Rio de Janeiro State. Our objective is to expand the discussions, still scarces, about mediation talk-in-interaction, as well as to describe different formats of complaining in interactional studies. As a result, we saw, above all, that complaint is a common practice in the context of conflict-talk, and the countercomplaint is used to: i) bargain; ii) to defend itself against a previous complaint; iii) to counterattack.

---

## Entradas para indexação

---

**Palavras-chave:** Análise da Conversa Etnometodológica. Mediação. Contrarreclamação.

**Keywords:** Ethnomethodological Conversation Analysis. Mediation. Countercomplaint.

---

## Texto integral

---

### Introdução

A mediação judicial tem se tornado, cada vez mais, uma importante ferramenta jurídica para a resolução de conflitos entre indivíduos que têm pontos de vista opostos acerca de determinado fato, ou como um problema que os envolve deve ser solucionado. O Brasil avança para sair de um contexto em que a maioria das controvérsias era judicializada – e, portanto, mais burocráticas e demoradas em sua resolução – para entrar em um que prioriza a mediação de conflito. Isso é o que se evidencia, principalmente, a partir da promulgação da Lei 13.140, de 2015, conhecida como Lei da Mediação. Apesar dos sete anos de institucionalização legal, há uma escassez nos estudos do tipo de interação que ocorre na mediação, o que torna mais profunda a lacuna entre teoria e prática.

Pereira e Paula (2021) já demonstraram que, em parte, isso se deve à própria forma como a área do Direito se mostra fechada à interdisciplinaridade, isto é, ao diálogo com outros campos do conhecimento. Considerando-se esse cenário, este artigo tem como objetivo contribuir, primeiramente, para o fomento das discussões sobre a prática de mediação, por meio de um trabalho empírico de análise de interações reais, gravadas em áudio nesse contexto específico. Tendo em vista que a mediação constitui-se, sobretudo, de ações realizadas pela linguagem (GAGO, 2002), outro de nossos objetivos é alargar as discussões em Análise da Conversa

Etnometodológica com vistas a descrever outros formatos de ações sociais que ocorrem nesse ambiente institucional de interação.

De modo a complementar os estudos de reclamação na mediação brasileira (GAGO; PENNA, 2019; GAGO; PEREIRA, 2020; PEREIRA; PAULA, 2021), tomamos como objeto de análise a *contrarreclamação*. O que nos motivou ao aprofundamento do olhar analítico sobre esse tipo de fenômeno foi a observação de novos dados, pertencentes a um grupo de pesquisa, em que verificamos uma forma bastante recorrente de se responder a reclamações no contexto de mediação, o que nos fez considerar que isso merecia um olhar atencioso para como os participantes se orientavam para sua co-construção turno a turno.

Analisamos um caso completo de mediação familiar judicial, ocorrido em 2007 em uma cidade no interior do estado do Rio de Janeiro, gravado pelo coordenador do grupo de pesquisa. Temos como protagonistas da mediação Amair<sup>1</sup> e Flávia, que foram casados, mas, após o fim do matrimônio, envolveram-se em um conflito acerca do período de visitação do pai (Amair) aos filhos, que viviam com a mãe (Flávia). No entanto, outros tópicos conflituosos são levantados ao largo dos encontros. Em rediscussões no âmbito do grupo, passamos a considerar também que esse se tratava de um caso pré-institucional da mediação. Tal consideração nos é relevante uma vez que este ano estamos gravando novos dados em parceria com o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, e passamos a tratar de fazer essa distinção.

Em nossas análises, vimos que a *contrarreclamação* é bastante pervasiva em contextos de fala de conflito, manifestando-se a partir de diferentes formatos de turno de fala, e voltada a atingir determinados fins dentro do contexto de mediação.

Estruturamos este artigo da seguinte forma: tratamos, primeiro, do conflito e da fala de conflito. Em seguida, discutimos sobre a mediação judicial. Depois, abordamos nossa perspectiva teórica, a Análise da Conversa Etnometodológica. Seguimos para a discussão sobre *contrarreclamação*. Prosseguimos para metodologia de pesquisa e *corpus*. Finalmente, tecemos a análise dos dados, para, então, traçar algumas considerações.

## O Conflito e o surgimento da Fala de Conflito na interação

As diferentes relações sociais estabelecidas entre os indivíduos são parte do mundo social. Considerando-se que cada ser humano é diferente do outro, essas relações podem gerar diferenças de opiniões, de pontos de vista. Nesse sentido, o conflito está presente em nossas vidas desde situações banais, como um casal que não chega a um acordo acerca de qual restaurante preferem para um jantar, até situações mais complexas, como um ex-casal que não decide de que forma se dará o período de visitação aos filhos, quando estes estão sob tutela de apenas um deles.

No contexto da mediação, Azevedo (2016, p.49) define o conflito como “um processo ou estado em que duas pessoas ou mais divergem em razão de metas, interesses ou objetivos percebidos mutuamente incompatíveis”. Naturalmente, esses embates manifestam-se na interação, e, uma vez manifestos, vão além de apenas opiniões contrárias sobre questões do mundo social. A esse respeito, Vuchinich (1990) defende que o conflito trazido pelos indivíduos à conversa torna a simples fala-em-interação em uma “fala de conflito”, que transparece contornos

---

<sup>1</sup> Os nomes verdadeiros dos participantes foram substituídos por pseudônimos, para preservar suas identidades, em acordo com um compromisso ético de pesquisa com seres humanos; outras informações relacionadas aos participantes (endereço, números, etc.) também foram trocadas.

interacionais particulares. Segundo o autor, “no conflito verbal, os participantes opõem enunciados, ações, ou *selves* uns dos outros em turnos sucessivos” (VUCHINICH, 1990, p. 118), utilizando-se, sobretudo, de uma variedade de mecanismos, que podem ser de ordem linguística, paralinguística ou cinésica, para expressar oposição.

A título de exemplificação, em uma conversa, o conflito ocorre quando, o falante A tem uma posição X e o falante B, uma posição Y. Se, no próximo turno de fala, o falante A mantiver sua posição X, teremos, então, um conflito instaurado. A situação conflituosa só tem um fim quando os turnos de oposição se encerram. Por esse motivo, faz-se necessária a presença de uma terceira pessoa, neutra, para auxiliar os interagentes na resolução de suas controvérsias. Para isso, os indivíduos que não conseguem chegar a um acordo acerca de determinado fato que os relaciona por seus próprios meios recorrem, geralmente, a um aparato legal para pôr fim à divergência, que são os dispositivos legais denominados “Meios Adequados de Solução de Conflitos” (MASC), como a mediação judicial. Assim, o conflito e a fala de conflito são práticas comuns no ambiente de mediação.

### **Mediação de conflitos**

Partes em litígio, por muitos anos, buscaram ajuda no sistema judiciário tradicional para resolverem seus conflitos. Com o crescimento populacional, houve também o crescimento do número de conflitos, descortinando questões ainda mais complexas a serem solucionadas. Como consequência, a demanda pelo sistema de justiça comum para a resolução das controvérsias também aumentou. O sistema tradicional oferecia apenas um método de resolução de conflitos, no qual as decisões eram tomadas, hierarquicamente, sob a presença de um juiz. A forma dinâmica com que surgiam novos conflitos cada vez mais numerosos e complexos expôs a ineficácia do sistema tradicional em lidar com toda essa demanda, uma vez que cada questão judicializada poderia tomar muito tempo para conseguir um acordo entre os conflitantes.

Desse modo, fez-se necessária a criação de novos métodos de solução de conflitos, conhecidos como Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASC). De acordo com Pantoja e Almeida (2016, p. 58), os MASCs caracterizam-se como “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”. Fazem parte dos MASCs a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação.

No Brasil, a partir de 2015, a mediação é alicerçada como uma política pública (Resolução nº 125/2010) por meio da Lei de Mediação (Lei 13.140, de 26 de junho de 2015) e do Novo Código de Processo Civil (Lei 13.105, de 16 de março de 2015). Nesse sentido, em seu parágrafo único, a Lei define que a mediação é “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015).

Um processo de mediação, geralmente, é composto por duas partes em litígio e uma terceira parte imparcial, o mediador. Este último é o responsável por intermediar o diálogo entre as partes, na tentativa de proporcionar uma interação harmoniosa e respeitosa, conduzindo os participantes à resolução do conflito. A esse respeito, Azevedo (2016), em manual voltado a mediadores, explicita quais deveriam ser as atribuições do mediador de conflitos:

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

Além disso, a mediação é regida por alguns princípios que a orientam, de acordo com a Lei de Mediação. São eles: imparcialidade, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé. Dentre esses princípios apresentados, destacamos o da neutralidade e imparcialidade de intervenção. Nesse caso, o mediador precisa apresentar-se “isento de vinculações étnicas ou sociais com qualquer das partes, bem como se abstendo de tomar partido no curso da autocomposição” (AZEVEDO, 2016, p. 250-251). O motivo de considerarmos esses dois princípios importantes se deve ao fato de analisarmos também as ações produzidas pela mediadora, a fim de compreender os motivos pelos quais ela produz determinada ação com uma ou outra parte, averiguando, assim, se o processo é conduzido de forma parcial ou imparcial.

### **Análise da Conversa Etnometodológica**

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACE) tem raízes na corrente sociológica da Etnometodologia de Garfinkel (2017[1967]) a partir da década de 1960. Esse método de pesquisa em Sociologia tem contribuições relevantes para os estudos da ACE pelo fato de nós, pesquisadores, “podermos nos valer do olhar dos participantes para entender o que eles estão fazendo” (SILVA; ANDRADE; OSTERMANN, 2009, p. 2). Assim, o modo como os falantes lidam com suas ações e com as ações do outro são pontos primordiais de análise dos etnometodólogos. Apesar de a linguagem não ser o objeto central de estudo da Etnometodologia, ela é o meio pelo qual as ações são construídas. É através da conversa que realizamos grande parte das nossas atividades, como fazer convites, dar conselhos, contar histórias e, inclusive, reclamar.

Harvey Sacks, diretamente influenciado pela perspectiva etnometodológica de Garfinkel, propõe que as interações sociais sejam gravadas em áudio. Um de seus mais primorosos trabalhos se deu a partir de gravações de chamadas telefônicas a um centro de apoio a pessoas potencialmente suicidas, entre os anos de 1964 e 1965. A partir da análise dessas interações, Sacks (1992), em trabalho publicado postumamente, descreve os métodos utilizados pelos falantes para produzir ações durante a fala-em-interação. Enfim, são as gravações de interação que dão origem à Análise da Conversa de base etnometodológica.

Em 1974, Sacks se reúne com Gail Jefferson e Emanuel Schegloff e publicam o artigo *Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos da conversa* (2003[1974]), que tinha como objetivo tecer um argumento de que a conversa não era tão caótica como se supunha, mas segue alguns parâmetros organizacionais

empregados pelos próprios falantes. Neste artigo, os autores descreveram catorze pontos sobre a organização da conversa. São eles:

(1) a troca de falante se repete, ou pelo menos ocorre; (2) Na grande maioria dos casos, fala um de cada vez; (3) ocorrências de mais de um falante por vez são comuns, mas breves; (4) transições (de um para o próximo) sem intervalos e sem sobreposições são comuns. Junto com as transições caracterizadas por breves intervalos ou ligeiras sobreposições, elas perfazem a grande maioria das transições; (5) a ordem dos turnos não é fixa, mas variável; (6) o tamanho dos turnos não é fixo, mas variável; (7) a extensão da conversa não é previamente especificada; (8) o que cada um diz não é previamente especificado; (9) a distribuição relativa dos turnos não é previamente especificada; (10) o número de participantes pode variar; (11) a fala pode ser contínua ou descontínua; (12) técnicas de alocação de turno são obviamente usadas. Um falante corrente pode selecionar um falante seguinte (como quando ele dirige uma pergunta à outra parte) ou as partes podem se autosselecionar para começarem a falar; (13) várias ‘unidades de construção de turnos’ são empregadas; por exemplo, os turnos podem ser projetadamente a ‘extensão de uma palavra’ ou podem ter a extensão de uma sentença; (14) mecanismos de reparo existem para lidar com erros e violações da tomada de turnos; por exemplo, se duas partes encontram-se falando ao mesmo tempo, uma delas irá parar prematuramente, reparando, assim, o problema. (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 2003[1974], p. 14-15).

Essas descrições são baseadas em observações da conversa cotidiana (informais), que não segue nenhum modelo preestabelecido de algo como “quem fala” e “quando fala”. Os autores observaram que a conversa apresenta uma regularidade ao longo da interação, além de os interagentes, na maioria das vezes, se orientarem para esses “mecanismos” citados acima.

De acordo com Gago e Penna (2019, p. 4) “a conversa constitui-se, pois, na principal forma de se captar a vida social”. Nesse sentido, a ACE foca, principalmente, na descrição da ação social, que se refere à forma como os turnos de fala são desenhados em função de atender a uma variedade de ações possíveis, que os interagentes realizam (DREW; HERITAGE, 1992). Ainda, é também objetivo da ACE analisar “as práticas de conduta específicas” que os interagentes usam para realizar suas ações (SIDNELL, 2013, p. 78).

Em Análise da Conversa Etnometodológica, partimos da premissa de que a ação “é publicamente direcionada a, orientada para, ou realizada em coordenação com outro ser humano, geralmente co-presente” (COUPER-KUHLEN; SELTING, 2018, p. 212). São exemplos de ação: narrar, perguntar, reclamar etc. Com relação à prática, Heritage (2010) define-a da seguinte forma:

Uma prática é qualquer característica de desenho do turno em uma sequência que (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. (HERITAGE, 2010, p. 06).

Nesse sentido, podemos citar como alguns exemplos de prática a formulação (DEPPERMAN, 2011), a formulação de caso extremo (EDWARDS, 2000) os

prefácios que antecedem histórias contadas na interação (SACKS, 1992). Nesse caso, cada uma dessas práticas constitui um *desenho de turno* distinto, uma vez que os interagentes formatam seus turnos por meio de práticas, com vistas a implementar alguma ação, em alguma posição, para algum ouvinte (DREW, 2013).

Além das noções de ação social, prática, e desenho de turno, outras duas importantes concepções analíticas em ACE são a *organização sequencial* (ou sequencialidade) e a *intersubjetividade*. A organização sequencial é um elemento primordial para entendermos os estudos de fala-em-interação. Quando um falante diz algo, ele leva em consideração o que foi dito antes, por esse motivo, podemos dizer que a conversa é organizada sequencialmente, turno a turno. Uma ação ocorre orientada para um turno de fala anterior. Já a *intersubjetividade* relaciona-se à maneira como os falantes se entendem na interação. Em ACE, a intersubjetividade é captada pelo “procedimento de prova do próximo turno” (HERITAGE, 1984), em que o significado do turno anterior é demonstrado na interpretação do próximo turno. Assim, na intersubjetividade, o falante também leva em consideração o que foi dito anteriormente, de modo que a organização sequencial é também um processo intersubjetivo. É por meio dela que os interagentes conseguem identificar e conferir determinadas ações, até mesmo quando elas são feitas de maneira mais sutil.

O turno de fala, em especial, pode ser definido como a vez de cada um falar. Ele é composto pelas Unidades de Construção de Turno (UCT), que são de quatro tipos: 1) lexical (uma única palavra), 2) sintagmática (um sintagma), 3) clausal (um único núcleo verbal), 4) sentencial (mais de um núcleo verbal). No final da UCT, temos o Lugar Relevante para a Transição (LRT), que é o local para o qual os interagentes se orientam para a troca de turno (GAGO, 2002).

Existem diversos tipos de conversa. Até aqui, tratamos prioritariamente da conversa cotidiana, fundadora dos princípios da Análise da Conversa Etnometodológica, como visto em Sacks, Schegloff e Jefferson (1974). Entretanto, no caso da mediação que analisamos em nossos dados, temos uma conversa considerada institucional. Heritage (1997) destaca que a conversa institucional se caracteriza por:

- i) envolver participantes orientados para fins específicos às suas identidades institucionais relevantes; ii) haver restrições ao que pode ser considerado uma contribuição (de fala) aceitável à atividade em curso; iii) mobilizar estruturas e procedimentos inferenciais específicos do contexto institucional em pauta. (HERITAGE, 1997 *apud* GAGO; PENNA, 2019, p. 4).

De modo consonante, Gago e Penna (2019, p. 4) defendem que na fala institucional há uma orientação dos participantes para determinada instituição em que a conversa ocorre, de modo que esta é “caracterizada por uma especialização das funções do sistema de tomada de turno, cujos parâmetros são reespecificados em sensibilidade ao contexto local para executar a tarefa daquela instituição”. Assim, ela é mais restrita, e os interagentes se orientam para determinadas práticas, a fim de alcançar resultados, dentro dessa restrição (DREW; HERITAGE, 1992). São alguns exemplos de fala institucional aquelas que acontecem entre professor e aluno, médico e paciente e, no nosso caso, mediador e mediandos.

A reclamação – e por consequência a contrarreclamação –, de que se tratará na seção seguinte é pervasiva tanto na fala cotidiana quanto na fala institucional. No caso da fala institucional de mediação, a reclamação tem um valor especial, em

função de termos participantes que almejam conseguir resultados positivos para suas reivindicações por meio das reclamações sobre a outra parte.

## A Reclamação e a Contrarreclamação

Até aqui, vimos que a fala-em-interação constrói-se de ações de linguagem. No âmbito da mediação judicial, cujos participantes estão em posições divergentes acerca de determinado assunto, reclamar torna-se uma ação muito expressiva e bastante recorrente. Desse modo, as necessidades pelas quais os falantes reclamam poderão revelar uma variedade de estruturas para construir essas reclamações.

Inerentemente interacional, a reclamação consiste na ação de “expressar sentimentos de descontentamento sobre um estado de coisas, para o qual se pode atribuir responsabilidade a alguém” (HEINEMANN; TRAVERSO, 2009, p. 2.381). Vale destacar que embora as reclamações ocorram prioritariamente em contextos de fala de conflito, como é o caso da mediação, muitas vezes, ela também pode ocorrer em contextos onde não há essa anatomia interacional. Por exemplo, duas pessoas que conversam amigavelmente, e uma delas reclama do tempo nublado. Isso evidencia que reclamar constitui-se como uma das ações mais comuns da vida social.

Aliás, a reclamação, segundo a definição de Heinemann e Traverso (2009), revela também a importante característica de tornar coletivo e público algo que era, até então, individual e privado, principalmente se a insatisfação reclamada tem relação com o receptor. A esse respeito, Emerson e Messinger (1977, p. 125) defendem que “a reclamação não apenas organiza e consolida o problema, mas também constitui esse problema como uma questão quase totalmente interpessoal”.

As reclamações têm contornos particulares de produção. Drew (1998) argumenta que os reclamantes são cuidadosos ao escolher as palavras com as quais constroem suas reclamações, além de haver uma orientação ao alvo correto de tal reclamação. Consonantemente, Edwards (2005) destaca que, quando são questionados sobre suas reclamações, os falantes costumam negar que estão reclamando, utilizando-se de eufemismos como *apontar um problema*, *contar uma história*, *criticar* (ex.: “eu não estou reclamando, só estou mostrando o seu erro”).

Na literatura de Análise da Conversa Etnometodológica sobre reclamação, em língua inglesa, há estudos sobre a conversa cotidiana e a conversa institucional (DREW, 1998; SCHEGLOFF, 2005; HEINEMANN; TRAVERSO, 2009), no entanto, no caso da conversa institucional, são pouquíssimos os trabalhos que enfocam a mediação. Precisamente, temos apenas o trabalho de Garcia (2010), que menciona a ocorrência de reclamação no contexto interacional da mediação. Contudo, seu estudo não é voltado especificamente para esse fenômeno.

No contexto da mediação brasileira, Gago e Penna (2019) investigam as *reclamações sobre terceiros ausentes* ocorridas em entrevistas de pré-mediação. Eles mostraram que, mesmo em um contexto em que não há fala de conflito (uma vez que nesse ambiente interacional de entrevista só estão presentes a mediadora e uma das partes), o falante tende a usar diferentes recursos para reclamar sobre a parte ausente, por exemplo, por meio de discurso reportado, avaliações negativas, pós-expansões de narrativas.

Gago e Pereira (2020) investigaram as *reclamações em cascata* no contexto da interação de mediação. Eles mostraram que, na fala de conflito, os participantes tendem a produzir turnos sucessivos contendo reclamações, o que torna a interação distante da resolução do conflito e bloqueia qualquer tentativa da mediadora em

abrandar o conflito instaurado. Já Pereira e Paula (2021) estudaram as *reclamações agrupadas*, cuja principal característica é sua ocorrência no mesmo turno, o qual é bastante extenso. Então, em um turno narrativo, o falante pode produzir diferentes reclamações, as quais podem estar conectadas por um mesmo tópico.

Com relação a tópico sobre o qual se reclama, Schegloff (2005) defende que há uma reclamabilidade presente na interação, no sentido em que há a reclamação e há a possibilidade de reclamação. No caso da possibilidade de reclamação, há uma orientação para um item reclamável, mas não necessariamente haverá uma reclamação sobre esse item. Um exemplo canônico que Schegloff (2005) nos fornece é o de uma câmera apontada para um senhor da terceira idade e ele pergunta por que a câmera está apontada para ele, ao que sua esposa responde que objeto é dos pesquisadores. Nesse sentido, a câmera apontada constituiu um item reclamável, mas não houve reclamação.

Uma importante noção analítica para o estudo das reclamações é a de pares adjacentes, que “consiste em um mecanismo básico de estruturação da conversa”, em que temos ações pareadas (GAGO; PENNA, 2019, p. 5). Pares adjacentes mais prototípicos são os de convite-aceite/recusa; bom dia! – bom dia!; pergunta-resposta. Nesse caso, um convite seria uma primeira parte de par (PPP), ao passo que sua aceitação ou recusa seria uma segunda parte de par (SPP).

Em nossas análises das respostas a reclamações, vimos um fenômeno recorrente, sobretudo na fala de conflito: a reclamação como resposta, que estamos chamando aqui de *contrarreclamação*. Ávidos por explorar o que estava diante de nossos olhos, recorreremos à literatura em ACE sobre reclamações. No entanto, não encontramos muitas discussões teóricas. No contexto nacional, com estudos em língua portuguesa, chegamos a encontrar a palavra “contrarreclamação”, mas não era no âmbito dos estudos interacionais. Já na literatura mundial em ACE, encontramos o trabalho de Dersley e Wooton (2000), que estamos considerando seminal nos estudos de respostas à reclamação.

Precisamente, Dersley e Wooton (2020) focalizam o turno gerado imediatamente após a reclamação, de modo que pode haver de um a quatro turnos sequenciais relacionados à primeira reclamação. Em suas análises sobre as *countercomplaints* (contrarreclamação), os autores (2020) apontaram que há três formas mais recorrentes de respostas à reclamação: i) negação absoluta, em que a pessoa reclamada nega veementemente a reclamação sobre si, e esse formato de resposta corresponde a 5% dos dados analisados; ii) confirmações com justificativa: em que o alvo da reclamação a aceita, mas tenta justificar-se, com a tentativa de tornar seu mau comportamento perdoável; a esse modelo que os autores chamam de contrarreclamação, e correspondem a 10% das respostas analisadas; por fim, iii) confirmações com caracterização, em que o alvo da reclamação aceita que fez algo ruim, mas descaracteriza o que está sendo reclamado, com eufemismos como “não é bem assim”.

Ainda que os estudos de Dersley e Wooton (2000) tenham relevância seminal no que tange às respostas a reclamações, suas análises tampouco enfocaram o tipo de fenômeno que estamos chamando aqui de contrarreclamação, que é o uso de uma reclamação para responder a outra reclamação anterior. Os autores apresentam a possibilidade de responder a uma reclamação com outra reclamação, mas não há um aprofundamento nessa questão, isto é, não se tratou de ser um trabalho específico sobre contrarreclamações. Na definição, a contrarreclamação é concebida de forma genérica como “uma das várias formas através das quais os receptores, dentro da configuração de respostas a reclamação, tentam lidar com a atribuição de

culpa transmitida na reclamação” (DERSLEY; WOOTON, 2000, p. 383). Não há, portanto, um detalhamento da anatomia dessas ações, tampouco a definição proposta pelos autores é clara o suficiente.

Em uma releitura de Dersley; Wooton (2000), Pino (2018) é quem mais apresenta uma definição que parece ir ao encontro ou aproximar-se do que estamos concebendo aqui como contrarreclamação. Em análises de encontros terapêuticos comunitários, Pino (2018) mostra que o participante alvo de reclamação tende a invocar os maus comportamentos passados de seus interlocutores, como uma forma de tornar amena a reclamação que estes fazem. Ele dá como exemplo uma interação entre mãe e filho, em que o filho reclama que a mãe brigou com ele, e a mãe argumenta que fez isso devido a uma mentira que ele contou.

Novamente, embora o trabalho de Pino (2018) tenha maior relevância por se aproximar de nossa proposta, seu trabalho foca apenas em ações passadas, não em um tipo de reclamação segundo a definição proposta por Heinemann e Traverso (2009), de que reclamar é expressar insatisfação sobre algo que está incomodando em um momento presente. Além disso, o trabalho de Pino (2018) não se dá sobre interações de mediação.

Diante desse cenário, cabe, então, reforçar a importância desta pesquisa que desenvolvemos, pois é a primeira em língua portuguesa a tratar mais detidamente acerca do fenômeno da contrarreclamação, tomando como contexto interacional a mediação familiar judicial.

### **Corpus e Metodologia de Pesquisa**

Esta é uma pesquisa de base qualitativa (DENZIN; LINCOLN, 2000), que consiste em práticas materiais que dão visibilidade ao mundo social. Nesse sentido, não estamos considerando a quantidade de ocorrência de determinado fenômeno, embora possamos nos valer de uma perspectiva quantitativa para atestar a pervasividade de uma ação em determinado contexto. O que nos interessa, na verdade, é a qualidade desses fenômenos (por exemplo, os valores, os motivos, os formatos relacionados a esses fenômenos).

Nossos dados são gravados em áudio e posteriormente transcritos de acordo com o modelo teórico-metodológico da Análise da Conversa Etnometodológica (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 2003 [1974]), que se verifica a seguir:

<b>[colchetes]</b>	fala sobreposta.
<b>(0.5)</b>	pausa em décimos de segundo.
<b>(.)</b>	micropausa de menos de dois décimos de segundos.
<b>=</b>	contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
<b>.</b>	descida de entonação.
<b>?</b>	subida de entonação.
<b>,</b>	entonação contínua.
<b>?,</b>	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
<b>:</b>	alongamento de som.
<b>-</b>	auto-interrupção.
<b>_sublinado</b>	acento ou ênfase de volume.

<b>MAIUSCULA</b>	ênfase acentuada.
<b>º</b>	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
<b>ºpalavrasº</b>	trecho falado mais baixo.
<b>Palavra:</b>	descida entoacional inflexionada.
<b>Palavra:</b>	subida entoacional inflexionada.
<b>↑</b>	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
<b>↓</b>	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
<b>&gt;palavras&lt;</b>	fala comprimida ou acelerada.
<b>&lt;palavras&gt;</b>	desaceleração da fala.
<b>&lt;palavras</b>	início acelerado.
<b>Hhh</b>	aspirações audíveis.
<b>(h)</b>	aspirações durante a fala.
<b>.hhh</b>	inspiração audível.
<b>(( ))</b>	comentários do analista.

**Tabela 1** – Convenções de transcrição em Análise da Conversa Etnometodológica.

**Fonte:** Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

A respeito do *corpus*, temos um caso completo de mediação familiar judicial, ao qual demos o nome de “caso Amair e Flávia”, que tem duração total de 233 minutos de gravação, que foi gerada na Vara de Família de um Fórum do interior do estado do Rio de Janeiro, em 2007<sup>2</sup>. Esse caso constitui-se de quatro entrevistas de pré-mediação (EPM), em que, no entanto, apenas duas foram gravadas, e quatro sessões conjuntas de mediação (SM), as quais foram todas gravadas. Amair é o requerente do processo, e Flávia é a requerida. À época, os participantes tinham em torno de 40 anos de idade, ensino médio e trabalhavam na cidade em que residiam. Amair, no entanto, sofreu um acidente de trabalho, o que o afastou de suas funções, além disso, ele vinha se tratando com psicólogos em função do desenvolvimento de uma síndrome do pânico, decorrente desse acidente.

Para o empreendimento das análises dos fenômenos de contrarreclamação, analisamos quatro sessões de mediação familiar judicial, em que estão presentes Helena (mediadora), Amair e Flávia. Dessas análises, foram gerados 18 excertos, os quais foram agrupados em uma coletânea de dados sobre esse fenômeno (HUTCHBY, 1998). Não consideramos relevante analisar, a princípio, as entrevistas de pré-mediação, pois nesses contextos, somente uma das partes do litígio está presente.

## **Análise de Dados**

Em decorrência das limitações, escolhemos quatro excertos, um de cada sessão de mediação, os quais tinham relevância analítica para o fenômeno que estamos investigando. Desse modo, analisamos seguindo uma ordem, da primeira sessão de mediação à quarta sessão de mediação.

### ***Alienação parental***

<sup>2</sup> A gravação de dados foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da instituição e se encontra inscrita sob o CAEE.

O momento anterior do excerto é composto por um diálogo entre as partes, que explicavam como andava o relacionamento atual do pai com os filhos. Em um primeiro momento, oculto aqui, Amair explicou a relação com o filho mais novo que o visitava de quinze em quinze dias. Nas linhas a seguir, Amair explica seu relacionamento conturbado com a filha Trinity, em que surgem reclamações sobre abandono dos avós paternos e sobre os comportamentos da filha.

### Excerto\_1\_1<sup>a</sup>SM\_AFH\_CR\_(08:49-10:12)<sup>3</sup>

01 Amair [o- em] relação a trinity, é lógico que  
 02 eu fico triste, é lógico. que eu vejo ela na rua  
 03 [como é que eu fico?]  
 04 Flávia [você s a b e que ] f o i c i ú m e da  
 05 [menina que mora conti::]go, a trinity não foi  
 06 Amair [ a g o r a eu nã-]  
 07 Flávia =na[da- >eu nunca impus-< eu fa]lava com a  
 08 Amair [elas sempre se deram muito bem:.]  
 09 Flávia = trinity, "trinity, [você tem que ]visitar o=  
 10 Amair [foi nada disso.]  
 11 Flávia =seu pai," =["só se você me arrastar." : ela =  
 12 Amair [então ela tem ciúme, então ela tem =  
 13 Flávia =falava "só se me arrastar."]  
 14 Amair =c i ú m e do meu a- ] do a v ô d e l a,  
 15 [com a maria carolina]  
 16 Flávia **[o a v ô não procura,]nem a avó,[ninguém procura**  
 17 Amair [tá todo mundo  
 18 Flávia = ela. ]  
 19 Amair =errado.] a trinity é:::-  
 20 Flávia ô meu bem, [minh]a filha é uma crian::ça. >os =  
 21 Amair [é:- ]  
 22 Flávia **=avós simplesmente não procuraram mais e::la,**  
 23 **ninguém procura [ela na família de::le. <]**  
 24 Amair **[ela passa em frente ao co]légio,**  
 25 **encontra com [eles] =finge que não viu, fa:z=**  
 26 Flávia [£.h£]  
 27 Amair **=cara fe:[ia.]**  
 28 Flávia [>el]a não faz cara feia nem fin[ge.<  
 29 Amair **[ELA foi**  
 30 **PROIbida de falar com a família inteira,**  
 31 Flávia =[BO:M, (.) P É R A AÍ-] >pera aí que cê=  
 32 Amair [>(xxxx) problema eu e ela.<]  
 33 Flávia =tá-< >>você ta falando que eu proibi::?<< =  
 34 (.)  
 35 Amair = n- foi [eu e ela.]  
 36 Flávia [v- você] vai entrevistar a trinity?  
 37 Helena °°não se::i.°°  
 38 Flávia >°eu tenho consciência tranqui:la que eu nunca  
 39 proibia a trinity,°< >°isso ai eu estou  
 40 tranquil:ssima.°<  
 41 Helena [(xx)]  
 42 Flávia [>eu não vou carregar o REsto da minha vi]da o  
 43 afastamento da- m- filha com o pai porque eu  
 44 proibi.<=

<sup>3</sup> Código que utilizamos em nossa coletânea. SM = Sessão de Mediação; AFH = Amair, Flávia e Helena; CR = Contrarreclamação; entre parênteses, o tempo em que se pode localizar esse momento da interação.

45 Helena = >>é- a dona flávia coloca até que ela<< é mesmo  
 46 [mu:i t o] DURInha pra idade [de]la [né? que] a=  
 47 Amair [é tanto-] [é-] [é que -]  
 48 Helena =senhora s- s- >a sen[hora] disse< a senhora nem=  
 49 Amair [ela-]  
 50 Helena =gosta disso, [né. desse tipo de comportamento. ]  
 51 Amair [você acha (.) importa:nte eu]  
 52 conversar com a tr[í::nity?]=  
 53 Flávia [eu A:cho.]  
 54 Amair =eu conviver [com a trínity,]  
 55 Flávia [n ã o proib- ] A:cho.  
 56 Amair então por que que você tá questionando a minha  
 57 convivência com o vitor?  
 58 Flávia Péra aí. eu não [acho importante-]  
 59 Amair [ENTÃO VOCÊ- VOCÊ] TÁ- (.)  
 60 você acha i m p o r t a n t e QUE EU  
 61 [CONVI:VA COM A TRÍ::NITY (.) E JÁ TÁ =  
 62 Flávia [A CONVIVÊNCIA É FICAR NA TUA CASA E DORMIR NA=  
 63 Amair =QUESTIONA:ND. A MINHA CONVIVÊNCIA] COM O VITOR.  
 64 Flávia =TUA CASA. PÉRA AÍ, PÉRA AÍ, PÉRA AÍ↑]  
 65 Helena = gente vamos abaixar o tom um [(xxxxxxxxx) ser  
 66 Flávia [(presta atenção)  
 67  
 68 Helena alto assim.]  
 69 a °convivência- a convi[vência po]de ter. (.)=  
 70 Amair [°desculpa.°]  
 71 Flávia =pode ter.° eu não to co- eu não to fa- a- querendo  
 72 afastar o pai d- dos filhos. .hh eu quero saber se  
 73 eles (.) >passarem uma noite↓, passar um dia um  
 74 dia inteiro, dormi:r na casa dele, =  
 75 Helena =>se eles estarão [em segurança.<]  
 76 Flávia [se v- estarão] BE:M↓ >a trínity  
 77 pode voltar a conversar com o pai. se ela quer- e  
 78 se ela não quiser ir na casa dele ele tem que  
 79 aceitar::.<

O excerto inicia-se com Amair expondo um sentimento sobre o relacionamento com a filha. Primeiramente, ele faz uma topicalização para inserir o tema da conversa – “em] relação a trínity,” (linha 01) e em seguida faz uma confirmação e pergunta – “é lógico que eu fico triste, é lógico. que eu vejo ela na rua [como é que eu fico?]” (linhas 01-03).

Flávia, no turno de resposta, explica o motivo de a filha deixar de falar com o pai – “[você s a b e que ] f o i c i ú m e da [menina que mora conti:]go, a trínity não foi” (linhas 04-05), na sequência insere uma justificativa com fala reportada para comprovar que ela incentivava o relacionamento da filha com o pai – “na[da- >eu nunca impus-< eu fa]lava com a” (linha 07) e “= trínity, “trínity, [você tem que ]visitar o= seu pai,” (linhas 09 e 11). Flávia insere ainda a resposta da filha ao pedido da mãe – “[“só se você me arrastar.”: ela =falava “só se me arrastar.”]” (linhas 11 e 13).

Enquanto isso, o pai tentava explicar que a filha não sentia ciúmes da relação dele com a enteada, e, sim, que o ciúme era do avô com a enteada – “c i ú m e do meu a- ] do a v ô d e l a, [com a maria carolina]” (linhas 14-15). Após essa explicação de Amair, Flávia faz uma reclamação sobre o relacionamento dos avós paternos com a filha, Trínity – “[o a v ô não procura,]nem a avó, [ninguém procura” (linha 16). Amair não aceita essa reclamação e tenta

culpabilizar a filha, por meio ironia – “[tá todo mundo =errado.] a trinity é:::-” (linhas 17 e 19). Flávia não aceita o turno de Amair e insere mais uma explicação (*account*) em forma de especificação, agora relacionada a faixa etária da menina – “ô meu bem, [minh]a filha é uma crian::ça.” (linha 20).

Após especificação, Flávia reformula a reclamação sobre o relacionamento de Trínity com os avós, elevando a um grau maior, inserindo família toda de Amair – “OS =avós simplesmente não procuraram mais e::la, ninguém procura [ela na família de::le. <]” (linhas 22-23). Como resposta, Amair começa a contrarreclamar, em forma de lista, sobre comportamentos da menina na frente dos avós – “[ela passa em frente ao col]légio, encontra com [eles] =finge que não viu, fa:z= cara fe:[ia.]” (linhas 24, 25 e 27). Flávia não aceita as reclamações de Amair – “[>el]a não faz cara feia nem fin[ge.<” (linha 28). Amair reformula sua contrarreclamação, aumentando também o nível: primeiro era com os avós, depois com a família inteira – “[ELA foi PROIbida de falar com a família inteira,]” (linhas 29-30).

Flávia não aceita essa reclamação de Amair e insere uma autoavaliação sobre sua consciência com relação ao pai e a filha – “>°eu tenho consciência tranqui:la que eu nunca proibia a trinity,°< >°isso ai eu estou tranqui:li:ssima.°<” (linhas 38-40). Na sequência, ela faz uma afirmação – “[>eu não vou carregar o REsto da minha vi]da o afastamento da- m- filha com o pai porque eu proibi.<=” (linhas 42-44).

A mediadora só se manifesta na linha 45, fazendo uma avaliação do comportamento de Trínity com base nos relatos de Flávia – “>é- a dona flávia coloca até que ela<< é mesmo [mu:i t o] DURInha pra idade [de]la [né? que] a=” (linhas 45-46). Ela também reporta uma avaliação de Flávia sobre o comportamento da filha – “=senhora s- s- >a sen[hora] disse< a senhora nem= gosta disso, [né. desse tipo de comportamento.]” (linhas 48 e 50).

As partes não verbalizam concordância ou discordância com a mediadora e seguem no conflito sobre o relacionamento com os filhos. Amair insere duas perguntas a Flávia que, como veremos mais adiante, tem um objetivo maior. As perguntas referem-se, em um primeiro momento, ao relacionamento dele com a filha – “[você acha (.) importa:nte eu] conversar com a tr[í:::trinity?]=” (linhas 51-52) e “=eu conviver [com a trinity,]” (linha 54). Ambas as perguntas são confirmadas por Flávia – “[eu A:cho.]” (linha 53) e “A:cho.” (linha 55). Após as confirmações da ex-companheira, Amair insere sua indagação principal: o relacionamento com o filho – “então por que que você tá questionando a minha convivência com o vitor?” (linhas 56-57).

Nas linhas seguintes, Flávia faz uma série de justificativas com suas preocupações com a segurança do filho. A mediadora só se manifesta pedindo prudência no tom de voz – “gente vamos abaixar o tom um [(xxxxxxxxx) ser]” (linha 65).

No excerto acima, vimos um exemplo de contrarreclamação no primeiro encontro das partes com a mediadora. A análise nos mostrou que a primeira pessoa a fazer a reclamação foi Flávia (sobre o abandono dos avós e familiares paternos) e quem fez a contrarreclamação foi Amair (sobre a filha não falar com os avós e ser proibida de falar com a família dele), com base na reclamação anterior. A contrarreclamação de Amair surge como uma tentativa de deslegitimar a reclamação de Flávia, não aceitando e contra-atacando-a. Além disso, a temática envolvendo essas (contra)reclamações perpassa pela suposta alienação parental de que a filha sofre por não poder falar com a família do pai.

## O valor da pensão

No próximo excerto, da 2ª sessão de mediação, Amair vinha apresentando insatisfações acerca da forma como Flávia utilizava o dinheiro da pensão que ele dava aos filhos. Até aqui, Amair fez algumas insinuações de que Flávia era quem gastava o dinheiro, fazendo um uso indevido deste. No excerto a seguir, essa insatisfação é materializada.

### Excerto\_2\_2ªSM\_AFH\_CR\_(13:51-14:48)

001 Amair ho:je, (0.5) dia treze de quando?  
 002 (0.2)  
 003 Helena °junho.°  
 004 Amair de junho de dois mil e sete.  
 005 (1.8)  
 006 Amair olha bem, (.)<treze de junho de dois [mil e sete.]  
 007 Flávia [ (xxxx) ]  
 008 Amair deixa eu te falar uma coisa. (.) no di:::a (.) que  
 009 esses dois, (0.5) <o vitor e a trinity,> (0.8) não  
 010 tiver direito mais à pensão,=  
 011 Flávia = >>você vai fazer questão (não [dar? ])<<  
 012 Amair [ela va]i pegar os  
 013 dois e vão botar lá na porta da minha ca[sa. =  
 014 Flávia [o:::lha.  
 015 ele já tá [preve:ndo o futuro.]  
 016 Amair [os dois vão vir morar] comigo quando  
 017 acabar o direito à pensão. =  
 018 Flávia = th th th ((estalos de língua)) =  
 019 Amair = aí↑ (.) eu v-vou procurar aqui o fórum, (.) e >v  
 020 o u f a l a r a s s i m,< = >aqui, olha.<(.)  
 021 no dia [tre:ze, (.) eu tive aqui, (.) falei,]=  
 022 Flávia [(°mas que coisa x x x x x°)]  
 023 Amair reclamei,  
 024 (1.0)  
 025 Amair avisei,  
 026 (0.2)  
 027 Amair e hoje os dois estão morando comi[go, porque não=  
 028 Flávia [eu ganho uma  
 029 = tem o dinheiro.]  
 030 Flávia = **pensão de] jogador**↑ **sabe? milhões**, é↑ ((ironia))  
 031 =  
 032 Flávia = **eu vivo mui[to bem por causa [dessa pensão.]**  
 033 Amair [(não tem o [dinheiro). ] =  
 034 Helena [a pensão, ] =  
 035 Amair [ °a í a g o r a ela abriu mão.°]  
 036 Helena [ a pensão é pra alimentação ]deles↓ =  
 037 Flávia meu fi[lho, o seu PAI-)]  
 038 Amair [ (xxxxxx) eles com]pram alimentação, eles  
 039 **compram, eles pagam aluguel, eles fazem tudo com o**  
 040 **dinheiro deles. =**  
 041 Flávia [o pai-]  
 042 Helena [(xxxx)]  
 043 Flávia = pois [é,  
 044 Amair [eles que sustentam ela.  
 045 (.)  
 046 Amair é verdade.=

047 Flávia = COM QUINHENTOS REAIS, >>como que eu ia [viver  
048 meu, f]ilho? <se só de aluguel é =  
049 Amair [sustentam ela]  
050 Flávia =treze:ntos, eu- é:- eu fico pê da vida com isso,  
051 com trezentos, com- (.) só o aluguel é trezentos,  
052 >como é que eu ia viver com quinhentos,< = >com  
053 dois filhos<

O excerto começa com Amair fazendo uma projeção de que Flávia colocará os filhos na porta dele, no dia em que as crianças não tiverem mais direito à pensão. É interessante notar que Amair constrói sua “profecia” de forma incisiva, reivindicando atenção dos ouvintes - “ho:je, (0.5) dia treze de quando?” (linha 01), e isso é construído ao largo de quatro turnos. No entanto, antes mesmo de que terminasse, é “atropelado” por Flávia, que imediatamente toma o turno “= >>você vai fazer questão (não [dar? ])<<” (linha 11). Note-se que sua fala é acelerada, além de estar sobreposta à fala de Amair em uma parte. Essas características já demonstram que há um contexto de fala de conflito começando a surgir. De fato, isso passa a se agravar quando Amair finalmente termina sua profecia “[ela va]i pegar os dois e vão botar lá na porta da minha ca[sa. =” (linhas 12-13).

Nesse caso, há uma orientação para questões de moralidade (STOKOE; EDWARDS, 2014), em que Amair tenta construir a imagem de Flávia perante a mediadora como uma mulher que não se importa com os filhos verdadeiramente, mas com os “lucros” que eles podem proporcionar por meio da pensão. A isso, Flávia responde com ironia - “[o:::lha. ele já tá [preve:ndo o futuro.]” (linhas 14-15). Ironizar a fala do outro é uma forma clara de negá-la, e portanto, uma característica da fala de conflito.

Após, finalmente, apresentar sua perspectiva acerca do que pode acontecer, Amair reformula toda sua projeção como uma reclamação “reclamei,” (linha 23), mostrando sua orientação para essa ação. Note-se que a reclamação de Amair se dá por ele considerar que o dinheiro é gasto por Flávia equivocadamente, e isso lhe permite inferir que ela é interesseira e gasta o dinheiro dos filhos. No entanto, uma contrarreclamação é produzida por Flávia - “pensão de] jogador↑ sabe? milhões, é↑=” (linhas 30-31). Cabe notar, que não se trata de uma reclamação explícita, mas é construída por ironia, de modo a sugerir que o valor da pensão dada por Amair é muito baixo. Isso se verifica em uma reformulação irônica sobre o valor - “= eu vivo mui[to bem por causa [dessa pensão.]” (linha 32).

Diante disso, Amair finalmente externaliza sua reclamação - “[~~(xxxxxx)~~ eles com]pram alimentação, eles compram, eles pagam aluguel, eles fazem tudo com o dinheiro deles. =” (linhas 38-39), se antes ele vinha apenas insinuando, aqui ele torna isso mais concreto, dando exemplos do que ele acha indevido na gestão do dinheiro da pensão, nesse caso, todos os gastos com a ex-esposa. Isso é englobado em uma frase mais assertiva - “[eles que sustentam ela.” (linha 44). Um novo ciclo de contrarreclamação se repete, em que Flávia reclama do valor da pensão “= COM QUINHENTOS REAIS, >>como que eu ia [viver meu, f]ilho? <se só de aluguel é =” (linhas 47-48). Merece atenção que, dessa vez, Flávia não se utiliza de ironias para contrarreclamação, mas faz uma alusão ao valor da pensão, sucedido de uma pergunta retórica, que nos permite entender que o valor é muito baixo.

Vimos, então, que a contrarreclamação é feita por Flávia, primeiro como uma forma de negar as reclamações de Amair de que ela usava o dinheiro do filho

indevidamente, mas também para contra-atacar, ao afirmar que o valor da pensão sequer é algo exorbitante.

### *O plano de saúde*

No próximo excerto, extraído da 3ª sessão de mediação, Amair e Flávia tornam a discutir sobre um tema recorrente em todos os encontros, o plano de saúde. Amair tem um plano de saúde da empresa, e Flávia acredita que ele tem má vontade com relação a que seus filhos usem esse plano. Amair, no entanto, argumenta que alguns gastos não são cobertos pelo plano. Nisso, novamente, o valor da pensão torna-se o assunto da interação, pois Amair acredita que o dinheiro da pensão que ele dá deveria permitir que os filhos tenham plano de saúde.

#### **Excerto\_3\_3ªSM\_AFH\_CR\_(04:43-05:35)**

001 Helena mas ai senhor amair, o senhor podia ir com ele no  
002 médico? eu acho que ele vai ficar  
003 super fe[LIZ::,]  
004 Amair [lô::gi]co que vou ué.  
005 (.)  
006 Amair °°nós vai°°  
007 Flávia lá no hospital,  
008 (.)  
009 Flávia = >>VAI TER PROBLEMA NO HOSPITAL NÉ, PORQUE EU VOU  
010 FALAR E ELE VAI QUERER SE METER,<< tô até vindo  
011 perto do médico ele fazendo graça.  
012 (.)  
013 Amair °°que se meter,°°  
014 (2.5)  
015 Helena <°essa é a realidade do- do iuri.  
016 Flávia °do vitor.°  
017 Helena do: vitor.  
018 (.)  
019 Helena >o médico tem que ver a realidade dele °também.°<  
020 (.)  
021 Helena **agora, >eu só acho importante um menininho da idade**  
022 **dele ter um médico<.**  
023 Amair [é:: n é.] tem que ter um médico†  
024 Flávia [convence ele]  
025 Helena [m h m:]  
026 Amair **TEM QUE TER [UM MÉDICO.]**  
027 Flávia [UM MÉDICO.]  
028 Amair **[UM PLA:NO, S E NÃO TEM]UM PLANO, TEM QUE TER UM-**  
029 Flávia **[TEM QUE TER UM PLA::NO,]**  
030 **É TODAS AS MÃES DÃO UM PLANO PRO FILHO.**  
031 Amair ah, então o- o-  
032 Flávia **OH MEU FILHO, [Q U I N H E N T O S REAIS,]**  
033 Amair [sobrou pra mim, ( ) né.]  
034 Flávia **>CÊ QUER QUE COM QUINHENTOS REAIS EU (.)**  
035 **PAGUE ALUGUEL,<**  
036 (.)  
037 Flávia **>COMPRE COMIDA,<**  
038 (.)  
039 Flávia **>VISTA OS DOIS MUITO BEM VESTIDOS,<**  
040 (.)  
041 Flávia **>QUE EU LEVE NO MÉDICO, TENHA PLANO, VOCÊ TÁ**  
042 **QUERENDO MILAGRE NÉ?<**  
043 **[CÊ TA QUERENDO MILAGRE,]**

044 Amair [c ê num paga o aluguel,]  
 045 Flávia ah::: tá bo[m::].  
 046 Helena [ess]es são os quinhentos reais da  
 047 parte [d e:l e n é?]  
 048 Flávia **[DOS D O::I S] FI::LHOS,**  
 049 Amair **[QUE É A DELA.]**  
 050 Helena **MAIS A PARTE DE::LE.**  
 051 Flávia **É A PARTE DELE, ELE NÃO VÊ QUE EU ENTRO COM MUITO::.**  
 052  
 053 **(.)**  
 054 Flávia **EU ENTRO COM QUASE TODO [O MEU SALÁ:]RIO.**  
 055 Amair [é por que-]  
 056 Amair **[COM QUINHENTOS REAIS]**  
 057 Flávia **[ TO::DO PRATICAMENTE,]**  
 058 Amair [eles pagam o aluguel, e compra-]  
 059 Flávia **[C Ê S A B E D I:: S S O]**  
 060 Flávia **[Q U E FILHO GAS::TA:. NUM: AGORA VEM E L E] =**  
 061 Helena **[REALIDADE TODO MUNDO É ESSA DONA FLÁ::VIA.]**  
 062 Flávia **= RECLAMAR QUE EU TENHO Q U E FAZER PLA:NO.**

Como uma forma de fazer encaminhamentos para melhorar a relação entre pai e filho, a mediadora sugere que Amair vá com o filho ao hospital. Entretanto, Flávia se opõe a isso – “>>VAI TER PROBLEMA NO HOSPITAL NÉ, PORQUE EU VOU FALAR E ELE VAI QUERER SE METER,<< tô até vendo perto do médico ele fazendo graça.” (linhas 09-11). Note-se, nesse caso, que Flávia projeta uma reclamação futura acerca do possível comportamento de Amair que poderá irritá-la. Aqui, já se nota um contexto de fala de conflito, marcado pelo aumento da voz.

Novamente, a mediadora faz um encaminhamento, ao apontar que uma criança precisa ter plano de saúde (linhas 21-22). Amair se aproveita dessa deixa para começar a construir sua reclamação “TEM QUE TER [UM MÉDICO.] [UM PLA:NO, S E NÃO TEM]UM PLANO, TEM QUE TER UM-” (linhas 26-28). É interessante observar que ele faz isso alterando a voz também, além disso, não se trata de uma reclamação explícita ainda, mas uma indireta à Flávia, pois acredita que ela deveria bancar um plano de saúde com o dinheiro que ele dá de pensão. Flávia capta essa reclamação de Amair, e começa a produzir sua contrarreclamação, novamente, sobre o baixo valor da pensão “OH MEU FILHO, [Q U I N H E N T O S REAIS,]”, “>CÊ QUER QUE COM QUINHENTOS REAIS EU (.) PAGUE ALUGUEL,<”, “>COMPRE COMIDA,<” “>VISTA OS DOIS MUITO BEM VESTIDOS,<”, “>QUE EU LEVE NO MÉDICO, TENHA PLANO, VOCÊ TÁ QUERENDO MILAGRE NÉ?< [CÊ TA QUERENDO MILAGRE,]” (linhas 32, 34-35, 37, 39, 41-43).

### ***Eu estava colaborando***

Considerando-se que um de nossos focos é também a ação realizada pela mediadora, o quarto e último excerto, extraído da quarta sessão de mediação, é especialmente interessante, uma vez que o par reclamação-contrarreclamação é construído entre Helena e Flávia.

### **Excerto\_4\_4<sup>a</sup>SM\_AFH\_CR\_(12:35-13:47)**

001 Flávia e quais os outros  
 002 pontos que cê queria con[versar?]  
 003 Helena [não, a-]  
 004 o outro ponto, né, que eu tinha, eu tinha observado,  
 005

006 (.)

007 Helena essa questão do plano de saúde↓

008 (.)

009 Helena e (.) hoje a senhora tá com uma postura diferente↓

010 (.)

011 Helena mas a postura que a senhora vinha tomando nos do::is

012 ou três últimos encontros era uma- uma postura de-

013 de não colabora:r↑

014 (.)

015 Flávia não, eu tava colaborando↑

016 (.)

017 Flávia ele que entrou >num assunto que num tinha< nada a

018 ver↑

019 (.)

020 Flávia aí num deu pra conversar↓=

021 Helena =é, nos

022 [ dois últimos ((arranha a garganta))

023 Flávia [>eu acho que eu colaborei até demais,< vim sempre

024 faltei serviço, eu [não acho que eu ]fui::

025 Helena [ é verdade↓:: ]

026 ma- mas uma [postura de-]

027 Flávia [entendeu? ]

028 Helena de não colaborar↑ com a nossa resolução: aqui↓=

029 Flávia =e- a gente ainda nem começou >a nossa resolução<,

030 não é ver[dade? a gente, é::]

031 Helena [nã- não, porque] não tá, não estamos

032 conseguindo=

033 Flávia =eu colaborei, eu aceitei↑ <que ele, que- o Vitor

034 fizesse o futebo::l↑

035 (1.0)

036 Flávia >entendeu,< tem COIsas que eu não quero, como

037 devolver no domin:go↓

038 (1.5)

039 Flávia eu acho que o- o no sá- [na segunda↓]

040 Helena [na segunda↓]=

041 Flávia =O IDEAL É DOMIN::GO, >>ele entrar no ritmo da casa,

042 acordar na segunda, lá em minha casa,<< <eu não vou

043 abrir mão di::sso↓

044 (.)

045 Flávia e antigamen- antes, no papel, tá que to::da véspera

046 de natal, to::da véspera de reveillon é com ele,

047

048 (.)

049 Flávia não quero mais assim↓

050 (.)

051 Flávia e >é um direito meu que eu sei que vai ser um

052 direito meu↓<

053 (.)

054 Flávia mesmo que você não decida aqui, >a juíza vai decidir

055 isso,< porque não pode, to:do ano ser com ele↓

056

057 (.)

058 Flávia NÃO É::↑

059 Helena =depende de vocês as- se acertarem

060 [ assim vai ser assim↓ ]

061 Flávia [ é, >mas como eu não< ] quero mais assim,

062 (.)

063 Flávia já foi aceito assim uma vez, agora não, °agora eu

quero passar também natal e reveillon com eles!°

Em um momento anterior, Helena havia dito que gostaria de conversar sobre alguns pontos com Flávia, que se recorda e questiona quais eram esses pontos “e quais os outros pontos que cê queria con[versar?]” (linhas 01-02). Para começar a construir sua reclamação, Helena seleciona bem as palavras, e antes mesmo de reclamar, profere um elogio sobre como Flávia está se portando nesse último encontro, visto que, nos anteriores, não estava colaborando - “e (.) hoje a senhora tá com uma postura diferente” (linha 09). Isso nos remete ao que foi apontado por Drew (1998), de que a ação de reclamar, é feita cuidadosamente, não é uma ação preferida. Após o elogio, Helena reclama - “mas a postura que a senhora vinha tomando nos do::is ou três últimos encontros era uma- uma postura de- de não colabora:r↑=” (linhas 11-13). Flávia, sem hesitações, nega - “não, eu tava colaborando↑” (linha 15), e produz sua contrarreclamação, que, no entanto, não é direcionada à mediadora, mas a Amair - “ele que entrou >num assunto que num tinha< nada a ver↑” (linhas 17-18), como uma forma de justificar seu comportamento - “aí num deu pra conversar↓=” (linha 20).

Helena persiste em sua reclamação, no entanto, com dificuldade em fazê-la “[dois últimos ((arranha a garganta))” (linha 22). Diante disso, Flávia nega novamente, dessa vez apresentando argumentos de que ela estava colaborando - “[>eu acho que eu colaborei até demais,< vim sempre faltei serviço, eu [não acho que eu ]fui::” (linhas 23-24). Helena, por sua vez, reformula sua reclamação - “de não colaborar↑ com a nossa resolução: aqui↓=” (linha 28). Flávia tenta desvalorizar o desempenho de Helena “=e- a gente ainda nem começou >a nossa resolução<, não é ver[dade? a gente, é::]”, pois afirmar que ainda não chegaram a uma resolução, estando na quarta e última sessão, é uma forma de apontar para uma ineficácia do trabalho da mediadora. Com isso, Flávia também tenta sair do foco de pessoa que não está contribuindo com a resolução, uma vez que sequer progrediram em algo. Diante disso, Helena recua em sua reclamação unicamente direcionada a Flávia, e fala no plural, no sentido em que todos os participantes do processo de mediação são responsáveis por chegar a uma solução “[nã- não, porque] não tá, não estamos conseguindo=” (linhas 31-32). Como em um jogo de pingue-pongue, Flávia novamente não aceita, e apresenta não somente argumentos que corroboram que ela vem colaborando, como também suas insatisfações acerca de determinado fato “=eu colaborei, eu aceitei↑ <que ele, que- o Vitor fizesse o futebo::l↑ (1.0) >entendeu,< tem COIsas que eu não quero, como devolver no domin:go↓”(linhas 33-37).

Neste excerto, vimos que inclusive a mediadora pode produzir reclamações acerca do desempenho dos participantes na mediação, no entanto, isso é feito minuciosamente, de modo a evitar que se instaure uma fala de conflito. Certamente, há, nessa tentativa, uma orientação para seu papel institucional, de solicitar das partes que elas colaborem com a mediação, mas isso pode abrir margem para que surja um embate entre mediadora e mediando.

### Considerações finais

Neste artigo, pudemos observar quão pervasiva é a ação de reclamar e, de igual modo, a de contrarreclamar. A esse respeito, desde uma perspectiva analítica em ACE, chamamos a atenção, aqui, para o fato de a contrarreclamação manifestar-se como um fenômeno essencialmente sequencial, uma vez que decorre de um turno interacional anterior, que carrega, dentre outras ações, uma reclamação. Além disso, observou-se que, na organização da sequencialidade, uma contrarreclamação pode

ocupar uma posição que antecede uma terceira reclamação, como em um jogo de pingue-pongue, metaforicamente, o que evidencia seu caráter conflituoso na fala-em-interação. Em um contexto de mediação judicial, em que os participantes e principalmente a mediadora objetivam alcançar um acordo (e, com isso, cessar o conflito), consideramos que este artigo pode contribuir por destacar a relação que há entre a emergência da fala-de-conflito e as práticas pelas quais os participantes (contra)reclamam, na medida em que reclamar é demonstrar insatisfação em relação a um estado de coisas pelo qual se pode atribuir responsabilidade a alguém.

A ubiquidade da reclamação na fala de conflito no contexto da mediação é ratificada nos dados a partir do momento em que sua produção se dá por qualquer um dos participantes: Amair, Flávia e até mesmo a mediadora, Helena. Tratando-se de ser essa uma mediação familiar, os temas sobre os quais se reclama não apenas versam sobre os interesses individuais (e voltado aos filhos) dos participantes, mas tornam explícita uma carga de moralidade. No primeiro excerto, por exemplo, que tem como um dos temas sobre o qual se reclama a *alienação parental*, é Amair quem contrarreclama como uma forma primária de se defender de uma reclamação anterior, feita por Flávia. É interessante nessa anatomia, no entanto, que enquanto a reclamação de Flávia é direcionada a Amair, a dele, em resposta e em autodefesa, não é direcionada a Flávia, mas à filha, que está ausente na interação. Nesse caso, a contrarreclamação consistiria apenas em uma forma de defesa. Contudo, a considerar o contexto dos dados, seria também uma forma de contra-ataque, pois Amair acredita que o mau comportamento de Trínity em relação a ele é manipulado por Flávia. Ainda nesse excerto, chamamos a atenção para a intervenção da mediadora, que pede aos participantes que moderem o tom de voz, no entanto, ela é ignorada. Diante disso, é inevitável não ter um olhar crítico e reflexivo em relação a como a fala-de-conflito se agigantou a ponto de as solicitações da mediadora não serem atendidas.

A orientação para papéis e questões morais se tornam ainda mais candentes nos outros excertos, em que há atribuições de cada um dos pais sob uma luz do que é ser “uma boa mãe”, “um bom pai”, isto é, se os cuidados com relação aos filhos têm sido suficientes. No segundo excerto, temos como tema *o valor da pensão*, em que Amair defende que o valor que ele dá é suficiente, mas reclama de um uso indevido feito por Flávia, que contrarreclama acerca do valor dessa pensão, sob sua ótica, insuficiente. Chamamos a atenção, nesse caso, que o formato de produção da contrarreclamação de Flávia se constitui, no primeiro momento, de ironia. Consideramos que a ironia é uma forma ainda mais contundente de negar uma reclamação anterior, pois adota um tom de zombaria e escárnio sobre essa posição, o que certamente tem um caráter ofensivo potencial para o agravamento da fala-de-conflito.

O tema dos valores gastos retornou no terceiro excerto, mas focalizando a problemática do *plano de saúde*. Esse excerto é especialmente importante porque a reclamação de Amair sobre Flávia ter de contratar um plano de saúde, com o dinheiro que ele lhe dá de pensão, tem como mola propulsora uma avaliação de Helena, que argumenta que uma criança da idade de Vitor deve ter um plano de saúde. Pode-se, então, observar que esse comentário foi a fagulha para o desencadeamento das reclamações e contrarreclamações que ocorrem nesse excerto. Como aqui estamos nos atentando às práticas da mediadora também, parece-nos digno de refletir e questionar se esse comentário pessoal de Helena acerca do que os participantes devem fazer pode romper uma linha de imparcialidade, ao prestar encaminhamentos, e de que forma comentários como

esse podem ser prejudiciais ao andamento da sessão e ao processo de mediação em sua totalidade. Nesse excerto, ainda é interessante que a contrarreclamação é usada como uma forma de barganhar uma proposta: de um lado, Amair, que deseja que Flávia pague o plano de saúde, pois considera que ela tem condição pagá-lo com o dinheiro que ele lhe dá somado ao dinheiro que ela recebe de seu trabalho; de outro lado, Flávia tenta barganhar que Amair pague o plano, pois sua renda e a pensão de Amair não são suficientes.

O último excerto destoa em relação aos anteriores, uma vez que o tema das reclamações não está relacionado a questões pessoais e de conflito entre os participantes, mas a forma como um deles, Flávia, vinha se portando nos encontros de mediação. Nesse caso, esse excerto é especialmente interessante por ter Helena produzindo uma reclamação, veementemente negada e rebatida por Flávia, que primeiro dirige sua contrarreclamação a Amair, e depois, a Helena, pela forma como vinha conduzindo os encontros, sem frutos segundo o ponto de vista da medianda. É interessante que a anatomia da reclamação de Helena explicita uma característica comum de se selecionar bem as palavras para construir essa ação. Parece haver, nesse caso, uma orientação para os papéis institucionais, em que a mediadora precisa corrigir os mediandos, mas, ao mesmo, tomar cuidado para não se envolver em conflito com eles, como ocorreu.

Esperamos que este trabalho possa ampliar as discussões acerca da reclamação nos estudos de ACE, bem como ser útil para que mediadores reflitam, a partir do comportamento de Helena, como podem aprimorar sua prática, principalmente reconhecendo, previamente, as práticas de reclamação que os mediandos podem construir.

---

## Referências

---

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

BRASIL. *Lei nº 13.105*, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L5869.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5869.htm). Acesso em: 29 set. 2021.

BRASIL. *Lei nº 13.140*, de 26 de junho de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 29 set. 2021.

CNJ. *Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/resolucoes>. Acesso em: 29 set. 2021.

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

DEPPERMAN, A. The study of formulations as a key to an interactional semantics. Special Issue. *Hum Stud*, 2011, v. 34, p. 115-128.

DREW, P. Turn design. In: STIVERS, T.; SIDNELL, J. (orgs.). *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013. p. 131-149.

- DREW, P. Complaints about transgressions and misconduct. *Research on language and social interaction*. v. 31, n. 3-4, 1998. p. 295-325.
- DREW, P.; HERITAGE, J. Analyzing talk at work: an introduction. In: DREW, P.; HERITAGE, J. (org.). *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 3-65.
- EMERSON, R. M.; MESSINGER, S. L. The micro-politics of trouble. *Social Problems*, v. 25, n. 2, 1997. p. 121-134.
- EDWARDS, D. Moaning, whinging and laughing. *Discourse Studies*, v. 7, 2005. p. 5-29
- EDWARDS, D. Extreme Case Formulations: Softeners, Investment, and Doing Nonliteral. *Research on Language and Social Interaction*, n. 33, 2000. p. 347-373.
- FERRAZ, F. A. Linhas de inquirição: extraindo informações prejudiciais em entrevistas policiais investigativas com suspeitos na Inglaterra. *Linguagem e direito*. v. 6, n. 2, p. 43-64, 2019. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/LLLD/article/view/6676>. Acesso em: 29 set. 2021.
- GAGO, P. C. Questões de transcrição em Análise da Conversa. *Veredas*. v. 6, n. 2, 2002, p. 89-113.
- GAGO, P. C.; PENNA, A. S. Epistemologias do Sul: A análise da conversa e reclamação de terceiros ausentes em mediação familiar judicial. In: Paula Tatianne Carréra Szundy, Rogério Tílio, Glenda Cristina Valim de Melo. (Org.). *Inovações e desafios epistemológicos em linguística aplicada: perspectivas sul-americanas*. São Paulo: Pontes, v. 1, 2019, p. 143-163.
- GAGO, P. C.; PEREIRA, M. L. “Vai ter visita na casa?”: a reclamação em cascata no âmbito da Mediação familiar judicial. In: Anna Carolina Land; Bruno Deusdará; Monica Azzariti; Morgana Pessoa. (Org.). *Práticas de Análise em Linguística Forense*. 1ªed. Rio de Janeiro: Editora Cartolina, 1, 2020, p. 14-42.
- GARCIA, A. C. *An introduction to interaction: understanding talk in formal and informal settings*. 1 ed. Londres: Bloomsbury. 2013.
- GARFINKEL, H. *Estudos de etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 2017 [1967].
- HEINEMANN, T.; TRAVERSO, V. Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*, v. 41, 2009. p. 2381-2384.
- HERITAGE, J.; CLAYMAN, S. E. *Talk at action: interactions, identities, and institutions*. Ed. Wiley BlackWell. 2010.
- HERITAGE, J. Conversation analysis and institutional talk: analyzing data. In: SILVERMAN, D. *Qualitative research: theory, method and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997.
- HERITAGE, J. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press, 1984.
- PANTOJA, F. M.; ALMEIDA, R. A. 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.
- PEREIRA, M. L.; PAULA, V. A. Reclamações agrupadas na mediação familiar judicial. *Macabéa – Revista Eletrônica do Netlli*, Crato, v. 10, n. 4, 2021, p. 326-352.

PINO, M. Invoking the complainer's past transgressions: a practice for undermining complaints in therapeutic community meetings. *Research on Language and Social Interaction*, 51:2, 2018, p. 194-211. Disponível em:

[https://repository.lboro.ac.uk/articles/journal\\_contribution/Invoking\\_the\\_complainer\\_s\\_past\\_transgressions\\_a\\_practice\\_for\\_undermining\\_complaints\\_in\\_therapeutic\\_community\\_meetings/9476105](https://repository.lboro.ac.uk/articles/journal_contribution/Invoking_the_complainer_s_past_transgressions_a_practice_for_undermining_complaints_in_therapeutic_community_meetings/9476105). Acesso em: 29 set. 2021.

SACKS, H. Lecture 2. Features of a recognizable 'story'; Story prefaces; Sequential local terms; Lawfull interruption. In: SACKS, H. (org.). *Lectures on conversation*. Oxford: Basil Balckwell, 1992. p. 17-31

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

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

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

SIDNELL, J.; STIVERS, T. *The handbook of conversation analysis*. Oxford, UK: Wiley-Blackwell, 2013.

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

[http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel\\_13\\_analise\\_da\\_conversa.pdf](http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel_13_analise_da_conversa.pdf). Acesso em: 29 set. 2021.

STOKOE, E.; EDWARDS, D. Mundane morality: gender, categories and complaints in familial neighbour disputes. *JALPP*, v. 9, n. 2, 2012, p. 165-192. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/277568084\\_Mundane\\_morality\\_Gender\\_categories\\_and\\_complaints\\_in\\_familial\\_neighbour\\_disputes](https://www.researchgate.net/publication/277568084_Mundane_morality_Gender_categories_and_complaints_in_familial_neighbour_disputes). Acesso em: 29 set. 2021.

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.

---

### Para citar este artigo

---

PAULA, Vanderlei Andrade de; PEREIRA, Maria de Lourdes. "Ela foi proibida de falar com a família inteira": a contrarreclamação na mediação familiar judicial. *Miguilim – Revista Eletrônica do Netlli*, Crato, v. 11, n. 2, p. 397-420, maio-ago. 2022.

---

### Os Autores

---

**Vanderlei Andrade de Paula** é mestrando no Programa Interdisciplinar de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Tem interesse em fala-em-interação e ensino-aprendizagem de espanhol como língua estrangeira.

**Maria de Lourdes Pereira** é mestranda no Programa Interdisciplinar de Pós-Graduação em Linguística Aplicada da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Tem interesse em fala-em-interação e ensino-aprendizagem de espanhol como língua estrangeira.