

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
ROBERTO PEROBELLI DE OLIVEIRA

ANATOMIAS DO CONFLITO

Juiz de Fora
2012

ROBERTO PEROBELLI DE OLIVEIRA

ANATOMIAS DO CONFLITO

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para a obtenção do título de doutor em Linguística.

Orientador: Prof. Dr. Paulo C. Gago

Juiz de Fora
2012

Oliveira, Roberto Perobelli.

Anatomias do conflito/ Roberto Perobelli de Oliveira. – 2012.
271 f.

Tese (Doutorado em Linguística)–Universidade Federal de Juiz
de Fora, Juiz de Fora, 2012.

1. Episódios de conflito. 2. Prestações de contas. 3. Estudo de
caso. I. Título.

OLIVEIRA, Roberto Perobelli.
Anatomias do conflito. Tese de
doutorado apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Linguística da
Universidade Federal de Juiz de Fora,
como requisito parcial para a obtenção
do título de doutor em Linguística.

Juiz de Fora, 22 de agosto de 2012.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Paulo Cortes Gago
Orientador

Prof^ª. Dr^ª. Ana Cristina Ostermann

Prof^ª. Dr^ª. Liliana Cabral Bastos

Prof^ª. Dr^ª. Sonia Bittencourt Silveira

Prof^ª. Dr^ª. Amitza Torres Vieira

À minha avó, Yolanda Fartes de Paiva Oliveira, a primeira professora da família, e ao meu padrinho, José Moreira de Paiva, um combatente da vida, ambos já juntinhos de Deus, por serem pessoas imprescindíveis para a minha formação pessoal e profissional.

Agradecimentos

Por redução metonímica, a palavra “obrigado”, sozinha, atualmente, resgata um sentido antes contido na expressão “sinto-me obrigado a retribuir”. Nestas palavras de agradecimento, recupero-a integralmente como forma mostrar às pessoas e às instituições listadas abaixo como eu me sinto, fazendo jus ao que preconiza a Análise da Conversa, através da qual o reconhecimento de uma dada ação, tanto por participantes, quanto por analistas, só pode ser feita em cima do que foi tornado relevante com palavras/ações efetivamente expressas:

Sinto-me obrigado a retribuir ao Prof. Dr. Paulo Cortes Gago, meu orientador de muitos anos, pela confiança no trabalho e pela forma primorosa e exigente como conduziu sua orientação, de modo que a qualidade estivesse sempre em primeiro lugar.

Sinto-me obrigado a retribuir ao Prof. PhD. Pedro M. Garcez, pela leitura atenta ao texto da qualificação e pela acolhida no grupo ISE, onde pude enriquecer meus conhecimentos sobre etnometodologia e onde pude conhecer pessoas extremamente receptivas.

Sinto-me obrigado a retribuir à Profa. Dra. Sônia Bittencourt, sem a qual eu não teria escolhido enveredar pelos caminhos da linguagem e interação social, pelas contribuições sobre os textos da qualificação e da tese e pela solicitude de sempre.

Sinto-me obrigado a retribuir à Profa. Dra. Amitza Torres Vieira, pela leitura da tese, por sua perspicácia sobre as nuances contidas nos dados e por sua maneira, sempre muito alegre, de lidar com os alunos.

Sinto-me obrigado a retribuir às professoras Dra. Ana Ostermann e Dra. Liliana Cabral Bastos, pela leitura da tese e pela disponibilidade para discutir como os interagentes organizam a fala de conflito em contexto institucional.

Sinto-me obrigado a retribuir às professoras Dra. Maria das Graças Dias Pereira, Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira, Dra. Patrícia Cunha e ao professor Dr. Luiz Fernando Matos Rocha, pela leitura da tese e por se colocarem de prontidão em caso de alguma eventualidade.

Sinto-me obrigado a retribuir ao Prof. PhD. Srikant Sarangi, que, em suas visitas ao Brasil, vislumbrou, durante os encontros com o grupo de pesquisa, a abertura de novas possibilidades de análise.

Sinto-me obrigado a retribuir aos “sujeitos” desta pesquisa, com os codinomes Amir e Flávia, que aceitaram ter gravado e pesquisado um momento delicado de suas vidas, momento este, talvez, não muito confortável de ser registrado.

Sinto-me obrigado a retribuir, também, à mediadora com pseudônimo Sônia, que não só se disponibilizou a ser gravada, mas também por viabilizar a entrada dos pesquisadores na Vara de Família estudada, e por também nos ajudar com as informações etnográficas, tendo participado de várias reuniões do grupo de pesquisa, além de ter discutido conosco boa parte dos dados gerados.

Sinto-me obrigado a retribuir à CAPES, pela bolsa que me foi concedida, para que eu pudesse me dedicar exclusivamente ao trabalho de pesquisa, durante a maior parte do doutorado.

Sinto-me obrigado a retribuir a todos os colegas do Grupo de Pesquisa “Linguagem, Interação e Profissões”, da UFJF, nas pessoas, não só do coordenador, Prof. Dr. Paulo Gago, mas também dos integrantes Priscila Sant’Anna, Bruno Horta, Tatiana Fernandes, Deila Martins, Patrícia Miranda e Cristiane Dias, entre outros, circunstâncias, pelas transcrições iniciais dos dados e também pelas reflexões. Além deles, Talita Fernandes, Tassiana Frank, Cleo Precci, mais recentes no grupo, mas com contribuições igualmente importantes.

Sinto-me obrigado a retribuir a todos os integrantes do Grupo ISE (Interação Social e Etnografia), da UFRGS, nas pessoas de seu coordenador, Prof. PhD. Pedro Garcez, e de Andréia Kanitz, Letícia Loder, Ingrid Frank, Fabíola Stein, Ana Maria Kniphoff, Laura Knijik Baumvol, Márcia Del Corona, Melissa Fortes, Cristina Uflacker, Catilcia Prass Lange, Alexandre Almeida, Carmen Reis, entre outros que fazem parte do grupo, mas não fizeram comigo a disciplina Estudos Dirigidos: Leituras em Etnometodologia, pela acolhida e pelas contribuições fornecidas para a análise dos dados.

Sinto-me obrigado a retribuir à revisora e amiga, Lucilene Vieira, que fez, primorosamente, a revisão deste trabalho, e à amiga Ingrid Frank, pelo abstract.

Sinto-me obrigado a retribuir à artista plástica Jackie Mauler, por ter feito, inspirada no trabalho, a imagem de abertura desta tese.

Sinto-me obrigado a retribuir aos amigos Frederico Braidá e Anderleison Pequeno, por terem viabilizado o projeto gráfico da capa desta tese.

Sinto-me obrigado a retribuir à minha família, nas pessoas de minha mãe, Vanda, meu pai, Ildeu, minha irmã, Raquel, e a tios, tias, primos e primas, que estão sempre acreditando no meu potencial, mais até do que eu. Incluem-se aqui também todos os membros da família Cursinho de Igreja, pelas orações e pelo carinho.

Sinto-me obrigado a retribuir aos amigos especiais: Wesley Borel, Frederico Braidá, Paola Temponi, Valério Santos, Keylla Manfili Fioravante, Ana Claudia Peters Salgado, Luciana Teixeira, Danielle Martins Bastos, Aline Cruz e Lima, Luciana e Luiz Gustavo Maciel (Clarinha também), Jacqueline e Denílson Evaristo, Nathália e Thiago Colares, Priscila Sant’Anna, Andréia Kanitz, Ingrid Frank, Letícia Loder, Thenner Freitas, Lillian Divan, Fernanda Cunha Souza, Alex Silva Montes, Lucia Piuma, Hellem Guimarães, Lucilene Vieira, Regina Campos, Leila Mazilão, Heliana Queiroz. A todos, por terem me emprestado os ombros e os ouvidos, e a cada um, por, de alguma forma, cada qual com seu “título”, ter ajudado a construir esta tese.

Por fim, e mais importante, sinto-me obrigado a retribuir a Deus, o grande doutor da criação, que, ao habitar o coração de cada um dos nomeados acima, permitiu que todos eles se tornassem fonte de luz e inspiração para a realização deste trabalho.

RESUMO

OLIVEIRA, Roberto Perobelli. **Anatomias do conflito**. 271 f. Tese (doutorado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2012.

Este trabalho tem por objetivo analisar como se realizam interacionalmente algumas instâncias sequenciais que estamos considerando como episódios de conflito. A análise é realizada com base no arcabouço teórico de uma linguística interacional, a partir das políticas de pesquisa empreendidas pela Análise da Conversa Etnometodológica e pela Sociolinguística Interacional. Trata-se de um estudo de caso realizado sobre gravações em áudio e transcritas de acordo com o modelo Jefferson de transcrição (LODER, 2008), na Vara de Família de uma cidade de interior no Sudeste brasileiro, em que uma assistente social se coloca como terceira parte, durante a fase de produção de parecer técnico, em um processo de regulamentação de visitas. Os litigantes, ficticiamente chamados Flávia e Amir, em conjunto com Sônia, codinome atribuído à representante da instituição, produzem ações confrontacionais que desencadeiam processos de prestações de contas (do inglês, *accounts*), as quais, ao invés de encerrar, acabam por investir mais no litígio, proporcionando a interpretação de que prestações de contas não só normalizam as expectativas dos participantes, mas também podem ser geradoras de mais fala de conflito, dependendo das ações em curso e do tópico abordado. O estudo pretende ser uma contribuição para as pesquisas em linguística aplicada das profissões, uma vez que procura descrever as diferentes anatomias do conflito, a partir das escolhas interacionais dos agentes. Além disso, esta tese poderá ser, também, uma contribuição para os praticantes da mediação endoprocessual, na medida em que descreve, a partir do entrecruzamento de tópicos e ações, os modos de agir dos participantes envolvidos, diante de determinados temas bastante comuns neste tipo de conduta processual. Sendo assim, esta tese “disseca” os vários corpos sequenciais que os episódios de conflito assumem, dada sua diversificação de contornos a partir das características tópicas e acionais envolvidas.

Palavras-chave: Fala de conflito. Episódios de conflito. Prestação de contas. Linguística interacional. Estudo de caso.

ABSTRACT

The present work aims to examine how some sequential instances that we are considering as conflict episodes happen interactionally. The analysis is implemented based on the theoretical framework of interactional linguistics, from the policies of research undertaken by Conversation Analysis and Interactional Sociolinguistics. This is a case study which was produced based on audio recordings, which were transcribed according to the Jeffersonian model of transcription (LODER, 2008), done in the Family Court of a town in southeastern Brazil, in which a social worker is placed as third party, during the production of technical advice, in a process of regulatory visits. The litigants, fictitiously called Flávia and Amir, along with Sônia (nickname assigned to the representative of the institution) produce confrontational actions that trigger processes of accounts which, instead of closing, end up investing deeply in dispute, which means that accounts not only normalize participants' expectations, but can also generate more conflict talk, depending on the ongoing actions and the topic being discussed. The study intends to be a contribution to research in applied linguistics related to professions, as it seeks to describe the different anatomies of the conflict from the interactional choices of the agents. Furthermore, this project may also be a contribution to the practitioners of endoprocessual mediation, as it describes, from the intersection of topics and actions, the ways the participants involved do things in certain circumstances which are quite common in this type procedural conduct. Thus, this thesis "dissects" the various sequential bodies that conflict episodes assume, given their different contours according to the topical and actional features involved.

Keywords: Conflict talk. Conflict episodes. Accounts. Interactional linguistics. Case study.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Perguntas de pesquisa.....	16
Quadro 2 - Dois polos da mediação:da solução de problemas à transformação pessoal	22
Quadro 3 - O contínuo dos modelos de mediação de conflitos.....	28
Quadro 4 - Os encontros.....	66
Quadro 5 - O percurso processual prototípico.....	68
Quadro 6 - O lugar ocupado pelos participantes	85
Quadro 7 - Sequência básica de abertura de um conflito verbal	104
Quadro 8 - Tipologia das prestações de contas	113
Quadro 9 - Os tipos de prestações de contas	121
Quadro 10 - Episódios de conflito com prestações de contas	131
Quadro 11 - Distribuição de episódios e de tópicos por encontro.....	133
Quadro 12 - Visão panorâmica dos métodos usados por Flávia no episódio	188
Quadro 13 - Anatomias do conflito, a partir do caso observado	229

SUMÁRIO

1 CONFLITO: O CERNE DESTA PESQUISA	13
2 O TRATAMENTO DA MEDIAÇÃO COMO ENCONTRO SOCIAL	18
2.1 Compreendendo a mediação de conflitos	19
2.2 Variações nos modelos da mediação de conflitos	20
2.3 A mediação de conflitos e seu caráter de fala-em-interação institucional.....	29
2.4 O lugar da análise de papéis no tratamento analítico de um encontro social ...	34
2.5 A mediação de conflitos enquanto encontro social.....	37
3 POSTULADOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS	43
3.1 Características da pesquisa qualitativa	45
3.2 Sobre estudos de caso	47
3.3 Métodos mistos	48
3.4 A Etnometodologia.....	49
3.5 Sociolinguística Interacional.....	53
3.6 Análise da Conversa Etnometodológica (ACE)	57
3.7 Linguística Interacional	63
4 O CONTEXTO DA PESQUISA.....	64
4.1 O registro dos dados.....	82
4.2 As transcrições	86
4.3 Outras informações contextuais importantes.....	87
5 JUSTIFICANDO O TRATAMENTO DOS DADOS (I)	
– OS EPISÓDIOS DE CONFLITO –.....	91
6 JUSTIFICANDO O TRATAMENTO DOS DADOS (II)	
– AS PRESTAÇÕES DE CONTAS –.....	106
6.1 Sobre atribuições de responsabilidade	126
7 ANATOMIAS DO CONFLITO	132
7.1 Episódios de conflito com elemento desencadeador no turno de Flávia.....	134
7.1.1 Brinquedos / separação de Flávia e Amir	134
7.1.2 Doença de Amir.....	156
7.1.3 Possibilidade de guarda compartilhada.....	167
7.1.4 Visitas de Amir	174
7.2 Episódios de conflito com elemento desencadeador no turno de Amir	182
7.2.1 Relação entre Amir e Íris.....	
7.2.2 Pensão alimentícia/ gastos com plano de saúde	193
7.3 Episódios de conflito com elemento desencadeador no turno de Sônia.....	207
7.4 Episódios de conflito com dois elementos desencadeadores: um no turno de Sônia e outro no turno de Amir.....	214

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	221
8.1 Como se iniciam e se encerram os episódios de conflito?	223
8.2 Como o processo de prestação de contas opera nesses episódios?	226
8.3 Sobre o que os participantes constroem os episódios de conflito?	227
8.4 Para que anatomias do conflito os dados apontam?	229
8.5 Como os dados contribuem para a literatura sobre fala de conflito?	231
REFERÊNCIAS	234
<i>ANEXO I: Parecer técnico redigido por Sônia, endereçado à magistrada responsável pelo processo</i>	247
<i>ANEXO II: Convenções de transcrição</i>	250
<i>ANEXO III: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.1 (Brinquedos / separação de Flávia e Amir)</i>	251
<i>ANEXO IV: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.2 (Doença de Amir)</i>	256
<i>ANEXO V: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.3 (Possibilidade de guarda compartilhada)</i>	259
<i>ANEXO VI: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.4 (Visitas de Amir)</i>	261
<i>ANEXO VII: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.2.1 (Relação entre Amir e Íris)</i>	263
<i>ANEXO VIII: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.2.2 (Pensão alimentícia/ gastos com plano de saúde)</i>	265
<i>ANEXO IX: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.3 (Relação entre Amir e Íris)</i>	268
<i>ANEXO X: Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.4 (Íris)</i>	270

Capítulo Um

CONFLITO: O CERNE DESTA PESQUISA

Então duas prostitutas vieram ter com o rei e apresentaram-se diante dele. Disse uma das mulheres: “Ó meu senhor! Eu e esta mulher moramos na mesma casa, e eu dei à luz junto dela na casa. Três dias depois de eu ter dado à luz, esta mulher também teve uma criança; estávamos juntas e não havia nenhum estranho conosco na casa: somente nós duas. Ora, certa noite morreu o filho desta mulher, pois ela, dormindo, o sufocou. Ela então se levantou, durante a noite, retirou meu filho do meu lado, enquanto tua serva dormia; colocou-o no seu regaço, e no meu regaço pôs seu filho morto. Levantei-me de manhã para amamentar meu filho e encontrei-o morto! Mas, de manhã, eu o examinei e constatei que não era o meu filho ao qual eu tinha dado à luz!” Então a outra mulher disse: “Não é verdade! Meu filho é o que está vivo, e o teu é o que está morto!” E a outra protestava: “É mentira! Teu filho é o que está morto, e o meu é o que está vivo!” Estavam discutindo assim, diante do rei, que sentenciou: “Uma diz: ‘Meu filho é o que está vivo, e o teu é o que está morto!’, e a outra responde: ‘Mentira! Teu filho é o que está morto, e o meu é o que está vivo!’ Trazei-me uma espada”, ordenou o rei; e levaram-lhe a espada. E o rei disse: “Cortai o menino vivo em duas partes e dai metade a uma e metade à outra.” Então a mulher, de quem era o filho vivo, suplicou ao rei, pois suas entranhas se comoveram por causa do filho, dizendo: “Ó meu senhor! Que lhe seja dado então o menino vivo, não o matem de modo nenhum!” Mas a outra dizia: “Ele não seja nem meu nem teu, cortai-o!” Então o rei tomou a palavra e disse: “Dai à primeira a criança viva, não a matem. Pois ela é sua mãe.” Todo o Israel soube da sentença que o rei havia dado, e todos lhe demonstraram muito respeito, pois viram que possuía uma sabedoria divina para fazer justiça.¹

A cena bíblica epigrafada talvez seja um dos primeiros casos de mediação de que se tem notícia, desde a constituição da cultura judaico-cristã. Trata-se do episódio em que o rei Salomão constitui-se, de fato, como líder de um povo, dada a sua sagacidade ao mediar um conflito que se instaura diante de si. A principal interpretação que os exegetas bíblicos² destacam sobre o relato acima é a de que o rei teria ouvido as duas partes antes de tomar sua decisão, que, a propósito, não foi anunciada logo em seguida às declarações, mas foi coconstruída a partir de ações implementadas pelo então mediador. Desse modo, pelo corolário de sua atitude inicial (solicitar uma espada para partir a criança ao meio), outras ações teriam proporcionado a sentença e,

¹ BÍBLIA. Português. **Bíblia de Jerusalém**. Primeiro livro dos reis, capítulo 3, versículos 16-28. São Paulo: Paulus, 2010.

² É comum encontrarmos, nas bíblias, notas de rodapé, produzidas por especialistas na área da teologia, com interpretações prontas sobre tais relatos, sob o pretexto de esclarecer o entendimento dos leitores sobre os textos. Na verdade, e até mesmo pela forma como são construídas, elas normalmente operam como direcionadoras de entendimento ou delimitadoras de interpretação.

consequentemente, a solução do conflito. Outra visão sobre o mesmo relato poderia residir exatamente sobre a construção do próprio episódio de conflito em si, que se destaca, no excerto bíblico, já que, enquanto uma das participantes relata minuciosamente o fato, prestando contas de todas as ações realizadas no evento recuperado por meio de sua narrativa, a outra se ocupa de apenas reforçar o *status quo* estabelecido localmente (ou seja, o de que seu filho estaria vivo e o de que o filho da outra estaria morto, mesmo esta afirmando o contrário e tentando dar evidências para isso). Dada a demonstração da capacidade de, habilmente, fazer o gerenciamento local de suas prestações de contas, não é de se estranhar, portanto, que a primeira tenha sido beneficiada pela sentença, reavendo o seu filho vivo.

O relato bíblico-literário, introdutório deste capítulo, e as afirmações que se lhe sucederam, no parágrafo seguinte, servem apenas para apresentar de maneira mais ilustrativa o tema desta tese, intitulada *Anatomias do conflito*. Estamos considerando, pois, que, tal como nas atitudes, tanto do rei Salomão quanto das prostitutas que o procuraram, os modos como os participantes gerenciam localmente as prestações de contas sobre suas ações também têm um papel fundamental na constituição de um episódio de conflito.

Diante dessa afirmação, algumas palavras-chave já começam a surgir nesta tese: episódio de conflito e prestações de contas. O primeiro termo é tomado de empréstimo, primordialmente, das análises sequenciais realizadas por Gruber (2001), ao analisar interações realizadas em um *talk-show* austríaco, e o segundo é uma tentativa de tradução de um termo oriundo da etnometodologia (GARFINKEL, 1967), *account*. Mais adiante, nos capítulos 5 e 6, esses termos são mais bem apresentados, de modo a tornar o leitor mais familiarizado com a terminologia empregada neste trabalho. Por ora, vale ressaltar que a presente tese se dedica a descrever um caso em que os litigantes de uma dada disputa judicial, em momentos bem específicos, implementam ações voltadas para coconstruir um entendimento de que estão e sobre o que estão, de fato, brigando. Com isso, os disputantes reivindicam a aceitação de suas versões, não só por parte do outro, mas também, e principalmente, por parte da representante da instituição.

A presente pesquisa teve início em abril de 2007, a partir do primeiro contato do pesquisador-orientador deste trabalho com a representante da instituição, que conseguiu a entrada, não só do pesquisador, mas também dos gravadores, contrariando todas as expectativas que giravam em torno de se realizar pesquisa sobre dados de Vara de Família que correm em segredo de justiça. Ressalvados todos os cuidados éticos, as

gravações foram realizadas (como será detalhadamente descrito no capítulo 4), e, logo de início, chamaram-nos a atenção as longas sobreposições e as alterações de volume e timbre de voz dos participantes, mas esses índices acabaram não sendo levados em consideração inicialmente, por conta de um desejo primeiro de realizar uma pesquisa que atrelasse a visão analítica da conversa com as noções jurídicas de neutralidade e imparcialidade.

Visto que essas questões não se mostravam relevantes na perspectiva dos participantes ao longo de suas ações nos encontros com a representante da instituição, surgiu a necessidade de se focalizar um novo objeto de investigação. Foi quando as pistas de contextualização do conflito passaram novamente a chamar atenção, por conta de uma pergunta, que, na grande maioria dos casos, norteia os trabalhos em Linguística Interacional: o que está acontecendo aqui? Diante desta pergunta e procurando respondê-la com foco nas referidas marcas conversacionais, propusemo-nos a pesquisar qual seria a unidade analítica a ser investigada e chegamos ao episódio de conflito.

Delimitada a unidade analítica, o passo seguinte seria, então, abordar um fenômeno que estivesse presente nesses episódios e que se configurasse enquanto uma realização prática das ações dos participantes dentro do cenário focalizado. Além disso, era também preciso mostrar que o fenômeno a ser escolhido se constituía enquanto ação social e, como tal, organizado por meio do uso da linguagem³. Enquanto ocorria a busca de um fenômeno interacionalmente relevante a ser analisado, recebemos, na Universidade Federal de Juiz de Fora, a visita do professor Srikant Sarangi, da Universidade de Cardiff, o qual, em uma oportunidade valiosíssima de assessoria, não só a esta tese, mas a todo o projeto, sugeriu-nos, entre outros fenômenos possíveis, olhar para as prestações de contas enquanto ações organizadoras do conflito, tanto para dirimi-lo quanto para agravá-lo.

Aceita a sugestão, iniciamos o trabalho de análise dos dados, procurando descobrir de que forma as prestações de contas atuavam e ajudavam a construir os episódios de conflito. Para isso, formulamos as seguintes perguntas de pesquisa, tendo sempre como parâmetro o caso analisado:

³ Isso, aliás, é o que justifica, pois, o presente estudo como pertencente a um programa de pós-graduação em linguística, na linha de pesquisa “Linguagem e sociedade”.

Quadro 1 - Perguntas de pesquisa

- 1) *Como se iniciam e se encerram os episódios de conflito?*
- 2) *Como o processo de prestação de contas opera nesses episódios?*
- 3) *Sobre o que os participantes constroem os episódios de conflito?*
- 4) *Para que anatomias de conflito os dados apontam?*
- 5) *Como os dados contribuem para a literatura sobre fala de conflito?*

Fonte: elaboração do autor.

As quatro primeiras perguntas voltam-se diretamente para uma análise qualitativa-interpretativista dos dados coletados que compõem o caso que estamos observando. Já a quinta pergunta é um desdobramento dessa análise, que se integra ao grupo das demais perguntas, por ser também uma forma de observação dos fenômenos interacionais priorizados por esta pesquisa, uma vez que as respostas às quatro primeiras indagações, se voltadas para uma aplicação prática no mundo extra-acadêmico, não podem prescindir de uma produção bibliográfica que não contenha discrepâncias entre o que é prescrito nos manuais de mediação e as rotinas diárias dos mediadores de conflito. Desse modo, consolidamos nossa pretensa contribuição para uma Linguística Aplicada das Profissões.

Elencadas as perguntas que vão nortear nossa investigação, apresentamos a estrutura deste trabalho. No próximo capítulo, destacamos como alguns traços de um dado encontro de mediação podem ser observados em uma perspectiva interacional, já que o uso da linguagem nesse cenário não é apenas instrumento de comunicação de intenções, mas propriamente instrumento de ação. Em outras palavras, o segundo capítulo procura mostrar ao leitor que, em um encontro de mediação, ações sociais se realizam ali e, se assim o é, a sociedade se constitui microssesquencialmente ali, portanto.

No terceiro capítulo, abordamos as correntes teórico-metodológicas sobre as quais se apoiam esta tese. Iniciando pela descrição de traços primordiais de uma pesquisa qualitativa, passando por uma caracterização da Etnometodologia, da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa Etnometodológica, destacamos, em cada uma das políticas de pesquisa descritas, os postulados de análise que acessamos para realizar o presente trabalho.

No quarto capítulo, há uma dedicação intensa ao caso analisado. Uma vez que estamos observando um evento de mediação endoprocessual, consideramos descrever em detalhes como ele ocorreu, em que circunstâncias e com quais particularidades. Tais informações etnográficas do contexto de realização da pesquisa, embora não tenham sido utilizadas diretamente na análise dos dados, são importantes para um entendimento mais claro do leitor acerca das orientações dos participantes para cada encontro. Informações sobre geração de dados, transcrições e implicações éticas da realização da pesquisa também constam neste capítulo.

Apresentadas as justificativas teórico-metodológicas e contextuais para a realização da pesquisa, os capítulos seguintes passam a orientar o leitor na direção de justificar o tratamento dos dados, por meio de recensão sobre o que já se encontra disposto na literatura, tanto interacional quanto sobre mediação de conflitos. No capítulo 5, a justificativa para o tratamento dos dados reside na abordagem da unidade analítica que estamos considerando como episódio de conflito. Já no capítulo 6, fazemos um panorama do fenômeno interacional escolhido, as prestações de contas enquanto dispositivos de agravamento do conflito, contrariando as expectativas criadas sobre o raciocínio prático dos atores sociais de que as prestações de contas se constituíam apenas como mecanismos etnometodológicos voltados para a restauração da harmonia interacional.

O capítulo 7, por sua vez, traz a análise dos dados, através da qual procura ressaltar como se iniciam e se encerram os episódios de conflito, bem como a forma como as prestações de contas auxiliam na constituição e manutenção desses episódios. A partir dessas observações, o capítulo salienta, portanto, as anatomias do conflito, na medida em que apresenta as diversas formas de constituição dos episódios, tanto a partir de uma especificidade de seu turno desencadeador quanto a partir do tópico conversacional a ser gerenciado nos referidos episódios.

Por fim, no capítulo conclusivo, passamos às respostas das perguntas de pesquisa, mais efetivamente, para fins didáticos de fechamento de toda a trajetória realizada nesta investigação. Além disso, realizamos também, no referido capítulo, uma avaliação da pesquisa como um todo, bem como fazemos uma projeção de alguns de seus possíveis desdobramentos.

Capítulo Dois

O TRATAMENTO DA MEDIAÇÃO COMO ENCONTRO SOCIAL

*O conflito é uma realidade socialmente criada e comunicativamente administrada que ocorre dentro de um contexto sócio-histórico, que tanto afeta o sentido e o comportamento quanto é afetado por ele.*⁴

A citação acima destaca justamente uma característica motivadora, e bastante específica, dos encontros de mediação: o conflito. É a partir de uma situação contenciosa que se instaura o contexto, sobre o qual os participantes vão operar para tentar resolver suas questões pessoais, e a solução encontrada naquele encontro interferirá diretamente na vida daqueles sujeitos dali por diante. Por essa razão, apresentamos, a seguir, uma revisão bibliográfica sobre a mediação de conflitos.

Junto a essas observações, é preciso destacar também que a mediação judicial é incipiente no Brasil, pouco conhecida e discutida até mesmo no meio jurídico, e, conseqüentemente, seu reconhecimento, também, tem sido bastante restrito. Esse quadro já vem mudando significativamente com o aumento do número de casos sendo bem-sucedidos através de formas alternativas para resolução de conflito, tais como a mediação e a conciliação por exemplo. Além disso, outro fator que vem contribuindo para a mudança dessa realidade é a popularização dessas práticas por meio de intensa exposição na mídia televisiva, como o quadro “O Conciliador”, do programa dominical “Fantástico”, da Rede Globo de Televisão⁵, entre agosto e dezembro de 2011. Outra evidência bastante importante dessa mudança de mentalidade sobre a prática da mediação no Judiciário é a publicação do Manual de Mediação Familiar, de André Gomma de Azevedo, com o respaldo do Governo federal, através do Ministério da Justiça, segundo o qual a mediação de conflitos contribui significativamente para a celeridade das decisões judiciais no país (AZEVEDO, 2009).

Procurando estabelecer uma relação direta dos estudos de mediação no cenário jurídico com a visão da Linguística Interacional⁶ (sobre a qual discorreremos em

⁴ *Conflict is a socially created and communicatively managed reality occurring within a socio-historical context that both affects meaning and behavior and is affected by it* (FOLGER; JONES, 1994, p. ix)

⁵ www.globo.com/fantastico/oconciliador . Acesso em 06/03/2011, às 20h30.

⁶ Silveira e Gago (2005), ratificando o posicionamento de Couper-Kuhlen e Selting (2001), defendem que pesquisas que conciliam Sociolinguística Interacional e Análise da Conversa Etnometodológica compõem

detalhes no próximo capítulo), traçamos algumas observações a respeito da mediação enquanto um encontro social marcado por realizações de fala-em-interação institucional.

2.1 Compreendendo a mediação de conflitos

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

As implicações interacionais de conflitos existentes apenas entre as partes interessadas em resolvê-los mudam significativamente quando uma terceira parte, não associada antes a nenhuma das outras, se interpõe para ajudá-las a solucionar suas contendas. Nesse caso, a terceira parte assume uma posição central na solução do problema, porque, a partir do momento em que os disputantes solicitam ou permitem a intervenção de um terceiro e que esse terceiro concorda em intervir, o(a) mediador(a) se encarrega de administrar o conflito, rumo a um acordo, tentando garantir a integridade física e moral das partes.

Nesse sentido, compreendendo que a mediação é um agrupamento estável de elementos historicamente específicos em uma dada esfera da comunicação verbal, podemos afirmar que a mediação é uma entidade sociodiscursiva e uma forma de ação social específica de uma determinada situação de trocas conversacionais. Trata-se de um modelo comunicativo que opera abrindo o caminho da compreensão a partir de expectativas criadas entre os interlocutores. Além disso, nosso entendimento de mediação assim se consolida, já que sua realidade prática se dá a partir de ações linguísticas específicas. Desse modo, a mediação se efetiva, tanto como produto quanto como recurso primário desse modelo discursivo.

Em um encontro de mediação, existem quadros de orientação, procedimentos interpretativos e conjuntos de expectativas que pertencem às maneiras pelas quais os atores sociais se relacionam com a língua. Pensar a mediação por esse prisma nos permite entender, portanto, por que certas ações verbais se realizam e também por que os atores envolvidos naquele contexto chegam a agir de maneira tão diversa (por

uma política de pesquisa que poderia ser chamada Linguística Interacional. Por concordarmos com essa visão, adotamos tal nomenclatura neste trabalho.

exemplo, um sendo mais agressivo que o outro, enquanto o outro tende a se colocar mais como vítima do que o primeiro, e assim por diante). Porque os participantes se movem de acordo com as projeções interpretativas que criam e porque estão pautados por seus próprios conjuntos de expectativas, o comportamento verbal das partes, uma em relação à outra, pode divergir. Assim como o comportamento das partes pode variar, os modelos de mediação também o podem. Por essa razão, tais divergências, às quais chamaremos “variações”, serão observadas a seguir.

2.2 Variações nos modelos da mediação de conflitos

Taylor (1997) acredita que os mediadores são praticantes de um processo híbrido que se desenvolve a partir da fusão entre lei e terapia. Por isso, o mediador não tem com as partes litigantes uma relação tão extensa quanto na terapia, mas também não tem uma relação tão distante como nos (outros) cenários jurídicos. Isso exige do mediador uma habilidade específica para fazer com que as partes o vejam como não tendencioso e atento aos interesses, necessidades e habilidades de cada um.

A autora diferencia quatro modos de mediação familiar, a saber: *educativo*, *racional-analítico*, *terapêutico* e *normativo-avaliativo*⁷. O primeiro modo, o educativo, consiste em informar os pais, agora que estão divorciados, sobre os seus papéis perante os filhos, além de fornecer informações também sobre o processo de divórcio, o desenvolvimento das crianças por idade, entre outros. O segundo modo, o racional-analítico, consiste em avaliar o comportamento dos pais por meio de perguntas, que são respondidas em uma escala que vai de A a F.

Já o terceiro, o terapêutico, como o próprio nome indica, tem um caráter mais terapêutico, em que o mediador vai procurar intervir mais diretamente nas questões relacionais do casal com os filhos. Já através do quarto modo, o normativo-avaliativo, o mediador procurará ser mais incisivo na indicação do comportamento dos pais, por meio de palavras e expressões como “faça isso”, “não faça aquilo”, “você deve agir assim”, entre outras expressões. Os dois primeiros, segundo Taylor (1997), são mais fáceis de ser desenvolvidos de maneira neutra e/ou imparcial. Já os dois últimos são

⁷ Tais modos estão sendo apresentados neste trabalho apenas a título de exposição do “estado da arte”. Como não operaremos com essa subdivisão em nossa análise, esses modos não serão detalhadamente explicitados aqui. Mais detalhes sobre esses quatro modos de mediação, cf. Taylor (1997, p. 221).

mais complexos do ponto de vista da neutralidade. Por essa razão, a autora diferencia duas visões de neutralidade: a neutralidade estrita e a neutralidade expandida.

A neutralidade estrita é definida pela autora como uma modalidade de atuação em encontros de mediação que lidam apenas com questões intimamente ligadas ao foco do processo, isto é, quando o mediador prefere tratar tão somente de restrições legais ou opta por oferecer às demais partes informações objetiva e concretamente relacionadas à sua visão de como o processo poderia chegar a uma solução.

Já na modalidade de atuação, cujo mediador prefere abordar o caso com uma visão mais expandida de neutralidade, lida-se com questões emocionais dos litigantes, fazem-se correlações entre os vários tópicos trazidos para os encontros de mediação, além de se privilegiar o conselho e a da sugestão em detrimento da ordem e da permissão. Ao fazer o cruzamento das definições de neutralidade estrita e expandida com a dos modos de mediação, a autora salienta:

Para lidar com as respostas emocionais dos clientes na mediação, um mediador pode precisar de uma visão mais expandida de neutralidade ou imparcialidade, permitindo os modos terapêutico e normativo-avaliativo. Mediadores que têm uma visão estrita de neutralidade lidam com abordagens de intervenção mais consistentes com os modos racional-analítico ou educativo (...).⁸ (TAYLOR, 1997, p. 225).

Mesmo nosso foco no presente trabalho não estando voltado para discutir questões de neutralidade na mediação, é importante ressaltar que, ao salientar essas duas visões de neutralidade, a autora, na verdade, aponta dois modelos de mediação que figurariam nas pontas de um contínuo que abarcaria todas as características desse hibridismo, apontado por ela mesma, entre lei e terapia. Um desses modelos seria o da solução de problemas, e o outro, o da transformação pessoal⁹.

A partir das características que a autora destaca para cada modelo, elaboramos o seguinte quadro comparativo:

⁸ *In order to deal with clients' emotional responses in mediation, a mediator may need an expanded view of neutrality or impartiality that allows for the therapeutic and normative-evaluative modes. Mediators who take a strict view of neutrality rely on intervention approaches consistent with rational-analytic mode or the educative mode.*

⁹ Uma compreensão mais panorâmica desse contínuo será oferecida mais adiante (p. 28), no quadro 3.

Quadro 2 - Dois polos da mediação: da solução de problemas à transformação pessoal

Objetivo da mediação	Solução de problemas	Transformação pessoal
Formação do mediador	Área jurídica ou de negociação	Terapia, aconselhamento ou serviço social
Poder entre as partes	O mediador tem necessidade de equilibrar o poder entre as partes, sem muita intervenção	O mediador necessita equilibrar o poder entre as partes, com muita intervenção
O “gerenciamento” das emoções pelo mediador	O mediador não lida com os conflitos interpessoais e emocionais das partes	O mediador lida com as emoções e com os conflitos pessoais dos participantes
Pré-mediação	O mediador não realiza encontros de pré-mediação com as partes	Os encontros privados de pré-mediação têm um caráter catártico ou são usados como treinamento das partes para a mediação
Representantes das partes	Há a possibilidade de as partes enviarem ou estarem acompanhadas por representantes	Não há representantes, pois os participantes defendem os seus próprios interesses
Tipo de neutralidade	Estrita	Expandida

Fonte: elaboração do autor, a partir da leitura de Taylor (1997).

O modelo da solução de problemas ocuparia uma das pontas desse contínuo, porque, nesse caso, o mediador rejeitaria todo tipo de tentativa de transformação pessoal das partes, ou seja, a questão seria resolvida com a ajuda de técnicas de negociação, sem lidar com os conflitos interpessoais e emocionais das partes. Na outra ponta do referido contínuo, estaria o modelo de mediação que preza pela transformação pessoal, em que os mediadores procurariam lidar com as emoções dos participantes, abrindo espaço, se preciso, até mesmo para momentos de catarse emocional.

É válido destacar que pelo menos uma crítica já pode ser arrolada sobre esse quadro no que diz respeito à formação do mediador. Taylor (op. cit.) afirma que “um praticante de mediação precisa refletir sobre o quanto, de que forma e sob quais circunstâncias deveria ser estritamente neutro ou abraçar uma visão expandida de neutralidade”¹⁰ (p. 227). Em outras palavras, ele deve estar preparado para poder escolher um entre os vários modos de mediar, dependendo de como os casos se lhe apresentam. Por outro lado, autores, como Wall Junior et al. (2001), porque acreditam

¹⁰ *A practitioner of family mediation needs to reflect on how often and in what way and under what circumstances he or she would ever be strictly neutral or embrace an expanded view of neutrality.*

que a ideologia do mediador interfere na sua forma de mediar, afirmam que um(a) psicólogo(a) ou um(a) assistente social como mediador(a), por exemplo, tende a favorecer uma abordagem mais terapêutico-transformativa da mediação, enquanto um jurista favoreceria mais a abordagem da solução de problemas.

Nesses casos, a perspectiva, as crenças e os valores do mediador invalidar-se-iam em nome das crenças, valores e perspectivas dos outros participantes, e ele se anularia, participando da cena apenas como mero espectador ou coadjuvante. Desse modo, há uma contradição a ser destacada no quadro acima: se o mediador deve estar preparado para agir tanto na perspectiva da solução de problemas quanto na da transformação pessoal, logo a sua formação não poderia ser tão determinante para o objetivo que se vai priorizar. A par dessa flexibilidade, Wall Junior et al. (2001), porém, ressaltam que não se trata de uma regra geral, pois juízes podem às vezes se comportar como mediadores transformativos, enquanto psicólogos e assistentes sociais podem, de repente, dar um enquadre mais legalista ao encontro de mediação.

O quadro acima, no entanto, mostra que a mediação pode se realizar de formas muito distintas, mas ainda assim ser considerada uma sessão de mediação. A literatura apresenta algumas formas de mediar que, a nosso ver, estariam no meio de um contínuo entre transformação pessoal e solução de problemas – os dois vetores desse nosso contínuo, pensado a partir das ideias apresentadas por Taylor (1997). Consideramos, assim, importante destacar dois tipos de mediação descritos na literatura sobre o tema. São eles: a mediação focada na solução¹¹ (BANNINK, 2007) e a mediação narrativa (WINSLADE, 2006; COBB, 1994).

Segundo Bannink (2007), a *mediação focada na solução* difere-se da mediação focada no problema. Para ele, há uma diferença entre construir soluções e resolver problemas, pois neste último caso, estaria em voga o modelo médico de causa-e-efeito, em que o diagnóstico e o tratamento seriam dados a partir do relato do problema. Esse tipo de comportamento não seria válido, conforme o autor, para a construção de soluções para o conflito, porque estaria baseado em avaliações retrospectivas-prospectivas, ao passo que, no momento em que se gerencia o conflito prospectivamente, sua solução poderá ser mais eficaz.

A mediação focada na solução, que, como o nome indica, visa à construção de soluções, define-se como uma modalidade em que o mediador convida as partes a

¹¹ *Solution-focused mediation.*

imaginarem o conflito resolvido e, a partir daí, convida-lhes a pensar o que elas então fariam de diferente. Desse modo, o mediador reverte as expectativas das partes, as quais, em vez de irem para os encontros destinadas a contar o que aconteceu para, a partir de seus relatos, orientarem-se para a resolução do conflito, vão para a sessão de mediação dispostas a responder perguntas do tipo “o que você preferiria em vez do conflito?”. Nesses casos, as histórias do passado, relevantes ou não para o contexto da mediação, passariam a ganhar menos espaço do que a avaliação propriamente do conflito, e um clima de motivação para a mudança seria criado. Para Bannink (2007), esse tipo de mediação só é possível em casos em que as partes estejam dispostas a conversar. Em outras palavras, se um dos participantes (e isso inclui o mediador) se mostrar irredutível, fechado ao diálogo ou se sofrer algum tipo de restrição psiquiátrica (se for psicótico, por exemplo), a mediação focada na solução, segundo o autor, não funcionará.

Para os praticantes desse tipo de mediação, falar sobre o passado é evocar culpados e inocentes, assim como é destacar quem deve pedir desculpas para que o problema seja resolvido. Além disso, o controle da interação fica centralizado nas mãos do mediador, e a expressão das emoções fica restrita ao mínimo possível: “a mediação focada na solução não se assenta sobre os sentimentos e as emoções, mas sobre comportamentos – essencialmente, o que os clientes vão fazer de diferente quando alcançarem o resultado esperado”¹² (BANNINK, 2007, p. 178).

Uma última observação merece ser feita sobre esse tipo de mediação: a que se refere à linguagem. De acordo com o defensor dessa ideia, a linguagem é vista como forma de ação social, e a mediação é o lugar onde os participantes podem falar sobre o tipo de mundo que estão criando. Por meio da linguagem, eles reescrevem as histórias de suas vidas, transformando seus problemas e seus conflitos em ideais focados na solução. O conflito aqui é visto como um inimigo contra o qual todos lutam juntos, e as perguntas voltadas para a contenda se transformam em perguntas voltadas para uma solução satisfatória para todos.

Em razão desse caráter, ora voltado apenas para a solução, ora voltado para a transformação das questões trazidas pelos participantes, acreditamos que esse tipo de mediação esteja situado no interior de um contínuo que teria a estrita solução do problema em uma de suas pontas, e, na outra, a transformação pessoal. A mediação

¹² *Solution-focused mediation is not about feelings and emotions, but about behavior – essentially, what clients will be doing differently once they have reached their desired outcome.*

focada na solução, desse modo, estaria mais próxima da ponta do contínuo em que figuraria a estrita solução do problema (ver Quadro 3, mais adiante).

Outro tipo de mediação que também estaria entre esses dois extremos seria a *mediação narrativa*, um modelo baseado no modelo de terapia narrativa (WHITE e EPSTON, 1990, também citado por WINSLADE, 2006), segundo o qual as lentes narrativas alteram a perspectiva sobre o que tem realmente valor em um encontro, seja de mediação, seja de terapia.

Segundo esse modelo, o mediador deve ter em mente, basicamente, três objetivos: o primeiro seria criar condições para o surgimento de uma história alternativa, uma vez que cada parte tende a contar uma história que coloque o outro como culpado; o segundo seria contribuir para a criação de uma história em que não sobressaísse o conflito; e o terceiro objetivo seria abrir espaço para as partes fazerem mudanças em suas posições inicialmente antagônicas.

De volta aos objetivos da mediação narrativa, o primeiro deles, acerca da criação de condições para uma história alternativa em que nenhuma das partes fosse vista como culpada ou inocente, prevê uma “atenção narrativa” às formulações de papel social, bem como às relações de poder construídas pelas partes. Isso quer dizer que o mediador controlaria as narrações dos participantes, de modo que fossem descrevendo a solução do problema, não a partir do que aconteceu, mas a partir das projeções que criam para as relações que continuarão a ter no futuro.

Ligado a esse primeiro, o segundo objetivo, em que o mediador orientaria as partes a criar uma história em que o conflito não fosse a palavra de ordem, destaca a importância de uma unidade temática para o encontro. De acordo com Winslade (2006), esse objetivo pode ser nomeado de diversas formas: cooperar, entender, ouvir o outro, respeitar-se mutuamente, agir conjuntamente, colaborar, entre outras. A mediação, tendo esse objetivo em vista, procuraria reformular as narrativas das partes, a fim de que certos temas conflituosos e certas expressões de referência um ao outro sejam refeitos e renovados, em nome de uma resolução real necessária e possível.

Quanto ao terceiro objetivo, o de abrir espaço para mudanças em suas posições inicialmente antagônicas, o autor destaca a necessidade de encerramento de narrativas desestabilizantes, ou seja, “encontros de mediação podem abrir espaço para as questões serem descritas em diferentes termos, para as posições oferecidas dentro de discursos dominantes serem recusadas e para as partes se reposicionarem dentro dos discursos

dominantes que eles já experimentaram como problemáticos”¹³ (WINSLADE, 2006, p. 512). Com isso, novas histórias, com menos peso dado ao conflito, seriam criadas a partir das mudanças nas versões finais das personagens, cujas expectativas, consoante esse modelo, passariam a ser diferentes daquelas para as quais as partes estavam voltadas no início da mediação.

Outra autora, muito citada entre os estudiosos da mediação, que advoga em nome de uma mediação feita sob a ótica das narrativas é Sara Cobb (COBB, 1994), segundo a qual a narrativa é uma ação discursiva central para se alcançar os objetivos éticos e pragmáticos da mediação. Entre os autores abordados até aqui, esta é a que mais trata a mediação em uma perspectiva interacional, pois seu artigo visa a estudar o contar histórias, focalizando os desdobramentos da narrativa em interação e o relato como um processo.

A perspectiva interacional é muito presente na teoria da autora. São duas as razões apontadas por Cobb (1994) para se privilegiar o estudo das narrações em contexto de mediação. A primeira diz respeito às semelhanças e diferenças nas formas de representação das histórias, ou seja, por ocasião da diversidade de pontos de vista, um relato não pode ser tomado como única fonte de verdade e, por isso, deve ser avaliado em conjunto com outros relatos, em busca de uma verdade coerente com as diversas histórias trazidas para o contexto da mediação. A segunda razão se baseia na construção reflexiva do contexto, e aqui observamos uma ambiguidade interessante na palavra “reflexiva”: ao mesmo tempo em que significa “pensar sobre” (esse é um dos objetivos da mediação, isto é, fazer as partes pensarem, refletirem, sobre suas próprias histórias e sobre sua participação no processo em questão), o termo “construção reflexiva” remete também às imagens (refletidas) que uma parte constrói sobre a outra, como em um espelho.

Em outras palavras, o contexto da mediação é coconstruído a partir das imagens que cada parte vai criando sobre a outra parte, por meio de versões da mesma história. A partir dessas versões anteriores, os mediadores fazem comparações e constroem uma versão coerente na medida em que confronta as diferenças e aponta as semelhanças.

¹³ *Mediation conversations can open the space for the issues to be described in different terms, for positions offered within dominant discourse to be refused, and for parties to reposition themselves within dominating discourses that they are experiencing as problematic.*

Segundo a autora, portanto, a narração serve para “construir o contexto no qual as histórias são contadas”¹⁴ (COBB, 1994, p. 51-52)¹⁵.

Além da coerência, outro fator importante nas narrativas, passível de análise na mediação, é a “proximidade”¹⁶. As histórias de conflito são rígidas, e cabe ao mediador, então, flexibilizar essas histórias, promovendo mudanças, tanto no enredo quanto nos papéis de vítima e algoz, bem como no sistema de valores morais, trazidos pelos relatores. Isso conferiria menos rigidez à narrativa e, conseqüentemente, ao conflito, ou seja, a história não chegaria pronta, acabada, completa, mas o seu final seria construído (ou reconstruído) ali, no encontro de mediação.

Junto à coerência e à proximidade, outro fator que comporia um tripé de características importantes na mediação é o fator *interdependência*. Nas narrativas de conflito, se uma das partes se coloca como vítima, muito provavelmente, segundo a autora, a outra parte é apresentada pela parte relatora como algoz, a menos que esse papel seja atribuído a uma terceira parte. A atribuição de culpa nesses casos, segundo a autora, é muito comum, e os papéis de vítima e algoz são interdependentes, por meio das acusações ao outro, em nome da construção de uma posição favorável ao *self*.

Segundo Cobb (1994), cabe, portanto, ao mediador levar as partes a rever essas posições de vítima e algoz, construídas por eles, bem como gerar novos padrões de interação, por meio da proposição de uma nova relação de interdependência entre as partes. Sendo assim, a autora sugere que uma mediação, nessa perspectiva narrativa, tende a promover interpretações alternativas das histórias trazidas pelas partes, bem como auxiliar na busca de uma versão mais coerente, a partir do confronto dessas histórias. Assim, haveria, por parte do mediador, um controle também do conteúdo da disputa, e não somente do processo.

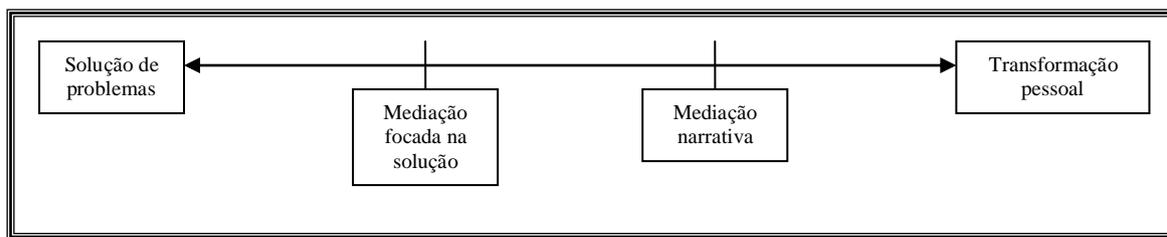
A partir da exposição de alguns modelos de mediação, na visão dos autores acima citados, podemos propor um esquema, conforme a seguir, do contínuo ao qual nos referíamos anteriormente, incluindo os modelos descritos:

¹⁴ *Construct the context in which stories are told.*

¹⁵ Essa noção de “reflexividade” se aproxima muito da visão de Garfinkel (1967), como poderemos perceber no capítulo 3 desta tese.

¹⁶ *Closeness*

Quadro 3 - O contínuo dos modelos de mediação de conflitos



Fonte: elaboração do autor.

Consideramos importante destacar que existem outros modelos descritos pela literatura, mas apresentaremos apenas esses, porque, em primeiro lugar, as formas de mediar preconizadas por esses modelos partilham de semelhanças com os dados que temos disponíveis para nossa análise; em segundo lugar, porque o que propomos aqui não é uma listagem exaustiva de todos os modelos de mediação descritos na literatura sobre o assunto, mas apenas uma exemplificação do que apresentamos como um contínuo, à semelhança do que fez Marcuschi (2001) com seus gêneros textuais.

Por fim, vale salientar que, infelizmente, a respeito desses modelos de mediação descritos na literatura, nenhum deles foi testado empiricamente, em análise interacional dos dados, conforme nos propomos a fazer neste trabalho. A propósito, Taylor (1997) reconhece isso em seu artigo, ao afirmar: “Nós ainda temos que testar isso empiricamente”¹⁷ (TAYLOR, 1997, p. 232).

Este trabalho, pois, segue nesse sentido, procurando mostrar, no caso analisado, que a mediadora dos episódios apresentados mescla, em sua atividade institucional, por um lado, práticas que se enquadrariam enquanto índices típicos de uma mediação focada na solução de problemas, e, por outro, práticas condizentes com uma mediação voltada para a transformação pessoal. Na próxima seção, portanto, vamos comparar o sistema de tomada de turnos na conversa cotidiana com o sistema de tomada de turnos na mediação de conflitos.

¹⁷ *We have yet to test this empirically.* Essa citação marca literalmente a importância do reconhecimento do autor acerca da relevância de se tratar os dados empiricamente. Para nós, que fazemos pesquisa sociolinguística qualitativa de base interpretativista, com base em dados reais, coletados no mundo real, ver um autor, inicialmente não orientado para essa prática, reconhecendo isso é muito importante.

2.3 A mediação de conflitos e seu caráter de fala-em-interação institucional

De acordo com Garcez e Ostermann (2002, p. 260), *encontro* pode ser definido, nos termos da Sociolinguística Interacional, como um “empreendimento em orientação conjunta, ou comprometimentos de face, em que duas ou mais pessoas [...] ratificam conjuntamente uma(s) à(s) outra(s) como cossustentadoras autorizadas de um único foco de atenção cognitiva e visual, ainda que móvel”.

A mediação, por exemplo, é um encontro na medida em que não só é marcada por um início e um fim bem definidos, mas também por se tratar de um conjunto de delimitações rituais outras que destacam a orientação dos participantes, uns em relação aos outros, como focos únicos de sua atenção no momento em que se reúnem para um objetivo específico.

A definição acima partiu do texto de Goffman (2002[1979]), o qual acrescenta que, em um encontro social, as partes se sentem na obrigação de sustentar o seu envolvimento com as trocas de fala naquele contexto, de modo que não haja grandes períodos de tempo sem que ninguém tome a palavra. Nesses termos, podemos afirmar que a mediação de conflitos utilizada como ferramenta para emissão de parecer técnico por uma assistente social no contexto jurídico, portanto, é um encontro social.

Como todo encontro social, aquele realizado em uma sessão de mediação também se orienta a partir de cursos específicos de ação, como, por exemplo, a abertura do encontro por meio de saudações de boas-vindas ou o encerramento por meio de despedidas. No entanto, algumas diferenças merecem ser destacadas com relação ao encontro social da mediação, uma vez que este guarda algumas peculiaridades no que diz respeito ao sistema de tomada de turnos apontado por Sacks et al. (2003 [1974]) para a conversa cotidiana. Conforme Ladeira (2005):

os turnos de fala de encontros institucionais podem ser alocados por um líder institucional, comprometido com determinada tarefa, ou sofrer outros tipos de restrições. Desse modo, a fala que acontece nesses cenários não é totalmente espontânea e livre como a conversa cotidiana (LADEIRA, 2005, p. 38).

A origem desse empenho em se ressaltarem as divergências existentes entre fala espontânea e fala-em-interação em ambientes institucionais, segundo Garcez (2002), está não exatamente nos estudos sobre os cenários institucionais, mas na percepção de

que as formas institucionais de conversa são versões modificadas da conversa cotidiana. Para ratificar seu posicionamento de que há “suficientes peculiaridades em relação às formas institucionais da conversa, percebidas por participantes e analistas, que justificam sua investigação como tal e que podem ter consequências teóricas, e talvez, metodológicas e práticas” (GARCEZ, 2002, p. 57), o autor recorre a Schegloff (1987, p. 222), o qual afirma serem os outros sistemas de troca de fala “produtos de transformações ou modificações do sistema da conversa comum”.

Segundo Drew e Heritage (1992), a Análise da Conversa Etnometodológica (doravante, ACE) tem sido inspirada pela percepção de que a conversa cotidiana é o meio predominante de interação no mundo social, e de que outras formas “institucionais” de interação vão apresentar variações sistemáticas e restrições sobre suas atividades e seus desenhos relativos à conversa cotidiana. De acordo com os autores, essa análise comparativa estaria voltada para mostrar que a conduta dos participantes incorpora orientações que são especificamente institucionais ou que são, pelo menos, responsivas a restrições caracteristicamente (ou originalmente) institucionais.

Diante disso, o analista não se daria por satisfeito apenas ao apontar que um determinado conjunto de ações se distingue da conversa espontânea. A tarefa do analista seria, além disso, descrever como a conduta dos participantes, agregada aos seus papéis sociais e discursivos, no decorrer de suas ações turno a turno, contribui para a constituição daquela troca de fala como institucional.

Ainda de acordo com Drew e Heritage (1992), outra característica da fala-em-interação institucional merecedora de destaque é que ela não é definida pelo espaço físico em que ocorre. Para esclarecer essa afirmação, utilizamos o exemplo dado por Garcez (2002, p. 57): “dois médicos podem coconstruir sua identidade nestes termos, e destarte produzir fala institucional, à beira da praia, assim como podem conduzir suas ações no sistema de troca de falas da conversa cotidiana na clínica ou no hospital”.

A definição de fala-em-interação institucional, portanto, focaliza três dimensões da interação com evidentes orientações distintivamente institucionais. A primeira delas é o que Drew e Heritage (1992) chamam de *orientação para metas*, ou seja, a orientação de pelo menos um dos participantes para algum objetivo, tarefa ou identidade convencionalmente associada a uma instituição. Como exemplos, podemos citar os apontamentos de Del Corona (2009, p. 17): “No caso de uma escola, a tarefa maior e que norteia as práticas seguidas é realizar aulas; em um tribunal, o objetivo é julgar

processos legais”. No caso que estamos analisando, o objetivo norteador de pelo menos um dos interagentes é produzir um parecer técnico a um(a) juiz(juíza), de modo que ele(a) possa deliberar mais eficazmente sobre o processo que se lhe apresenta.

A segunda dimensão proposta pelos autores seriam as *restrições especiais e específicas* aos tipos de contribuição que as partes podem oferecer à instituição em sua fala. Como exemplo dessa segunda dimensão, Del Corona (2009, p. 19) destaca: “uma paciente e uma enfermeira podem tratar de assuntos diversos durante um evento de prestação de serviços de saúde (por exemplo, confecção de um curativo), utilizando-se de mecanismos de tomada de turno semelhantes aos da conversa cotidiana”. No caso sob nossa análise, as contribuições admissíveis pelos participantes da interação têm pouca restrição, uma vez que há muito conflito, como vimos, inclusive, semelhante à forma como é feito por crianças (M.H.GOODWIN, 1983), mas há limites impostos pela instituição, no que diz respeito à manutenção da integridade física das partes em litígio.

Já a terceira dimensão seria a associação da fala institucional com os enquadres inferenciais específicos a contextos particulares. Nesse caso, certas práticas, como repetir, por exemplo, podem ser interpretadas pelos interagentes de diferentes modos, dependendo do cenário em que a fala-em-interação está sendo empregada.

Uma repetição em sala de aula pode compor o terceiro turno de uma sequência de iniciação-resposta-avaliação, em que um participante, demonstrando já ter conhecimento da resposta fornecida pelo outro participante, avalia a resposta como adequada, repetindo-a. Uma repetição, com entonação ascendente nos dados que estamos analisando (e isso poderá ser constatado no capítulo 7), aponta para um questionamento da veracidade de uma prestação de contas fornecida pelo falante anterior. Assim, é possível perceber que, tanto interações em sala de aula quanto interações diante da assistente social de uma Vara de Família, “estão associadas a arcaouços inferenciais e procedimentos que são peculiares a esses cenários específicos” (DEL CORONA, 2009, p. 22). Desse modo, os métodos dos membros ganham contornos diferenciados de acordo com as especificidades de cada cenário de fala-em-interação.

Todavia, apesar de não ser o local de ocorrência um elemento definidor da fala institucional, é mister ressaltar que a fala-em-interação institucional pode se dar em

ambientes formais ou não formais (DREW; HERITAGE, 1992). Entre os cenários¹⁸ que os autores consideram mais notavelmente formais, estão a interação em sala de aula, a interação em ambientes jurídicos, bem como as entrevistas jornalísticas. Nesses ambientes, os participantes (ou pelo menos um deles) demonstram que a cena em que se está atuando difere da conversa cotidiana e deixam claro que o sistema de tomada de turno é fortemente restrito por procedimentos claramente bem definidos, a partir dos quais um dos participantes poderia sofrer fortes sanções, caso não se lhes submeta. Para os autores, as convenções institucionais alteram estruturas de participação, *footing* (GOFFMAN, 1981), entre outros padrões conversacionais¹⁹.

Já em cenários não formais, as assimetrias entre as partes nem sempre embasam a troca conversacional, e certos procedimentos não são sancionáveis, uma vez que há uma proximidade bastante significativa entre o que ocorre nesses ambientes e o que ocorre em uma conversa espontânea. Drew e Heritage (1992) afirmam que, nesses cenários, apesar de a fala dos participantes estar claramente voltada para questões institucionais, os procedimentos de tomada de turno nesse caso podem se aproximar bastante da conversa cotidiana, e a linha divisória entre essas formas é muito tênue. Em outras palavras, “os limites entre essas formas [...] podem parecer permeáveis e incertos” (DREW; HERITAGE, 1992, p. 28). A partir dessa incerteza, Garcez (2002, p. 57) aponta que gêneros que se enquadram nessa classificação (de cenários não formais) são “terreno difícil, mas fértil, para a análise da fala-em-interação”.

De fato, com relação à mediação de conflitos como parte integrante de um processo judicial, em que assistentes sociais devem emitir um parecer técnico sobre o processo que lhes chega às mãos, não saberíamos classificar o cenário como formal ou não formal. Por um lado, temos o ambiente jurídico, que, de acordo com Drew e Heritage (1992, p. 27) é “notavelmente formal”, uma vez que o mediador impõe sanções a certos procedimentos comportamentais. Por outro lado, no caso que escolhemos para nossa análise, a tomada de turnos é relativamente livre e regida não só por regras de alocação de turno mais engessadas (o que seria esperado em encontros mediados), mas também por uma tomada de turnos mais livre (SACKS et al., 2003[1974]), apesar de, em poucos momentos, a mediadora se orientar para priorizar a tomada de turnos de uma parte, em detrimento da outra, como podemos perceber a seguir:

¹⁸ *Cenário* aqui deve ser entendido como a “estrutura social local” (SCHEGLOFF, 1992, p. 111) ou como a junção do meio de utilização da linguagem – falado, escrito e/ou gestual – e a cena/ocasião onde acontece o uso da linguagem (CLARK, 2000).

¹⁹ A esse respeito, ver capítulo 3 desta tese.

Excerto 2.1.[2º Encontro, 02'31" – 03'33"]²⁰

- 01 Flávia [< a última::] a
 02 última: coisa aqui, a hora que ele saiu daqui eu
 03 acreditando mesmo que ele tá doente(.) por isso que eu
 04 conversei com a íris, falei, íris vamos- né porque-
 05 vamo::s dar uma chance a ele, ele não tá bem, se
 06 aconteceu o que aconteceu, se ele nã:o te procurou esse
 07 tempo todo é porque pra ele é difícil, ele tá doente, foi
 08 isso que eu expliquei pra ela. e ele falou que pra ele é
 09 difícil, mas se ele já tomou o primeiro pa::sso, aí a
 10 íris ficou feliz, é mãe, ele que tomou o prime- ele que
 11 pediu pra- pra marcar o encontro, se não fosse assim eu
 12 não forçaria nada (.) mas eu vi que partiu dele então ela
 13 também aceitou e ela ficou feliz com isso, ela tá feliz
 14 com isso, ela quer vim, ela não está vindo forçada, eu
 15 conversei com ela só, porque ela tava intransigente só,
 16 mas aí ela amoleceu o coração dela, [porque ela]=
 17 Amir [(agora)]=
 18 Flávia =gosta dele ela não, né, ela não quer ver ele triste. =
 19 Amir = já que:: você tocou nesse assunto, eu queria também te
 20 fazer uma pergunta.
 21 (1.0)
 22 Amir o momento que você fala, que eu não tenho nada, que você
 23 não acredita, que você-
 24 Flávia eu tô em [dú::vida, >>é isso que eu falo sempre<< eu]=
 25 Amir [não, espera aí, que eu tô tentando falar,]=
 26 Flávia =tenho dúvida. °hã?°=
 27 Amir = eu tô tentando falar, vamos escutar [agora.
 → 28 Sônia [é, nós temos que
 29 garantir o espaço de ca[da UM, dona::-
 30 Amir [é:: é: de cada um,
 31 [senão vai ficar difícil.
 32 Flávia [então fala, mas eu só ressalvei que é dúvida, não é
 33 °(que eu falo)°. hã?°=

No excerto acima, podemos observar que os turnos podem ser tomados sem haver sempre uma recorrente alocação por parte da mediadora, como na linha 19, em que Amir se autosseleciona e faz uma pré-pergunta, ou como na linha 24, em que Flávia interrompe a fala de Amir sem sofrer sanção imediata de Sônia. No entanto, orientando-se para alocar o turno ao participante Amir, após vê-lo reivindicar o turno duas vezes (linhas 25 e 27), ela insere um turno de sanção à Flávia (linhas 28-29) “garantindo o espaço” do turno de Amir.

²⁰ A indicação entre colchetes destaca o encontro do qual o fragmento transcrito faz parte, bem como o momento exato de início e final do trecho representado. Neste caso, trata-se de um excerto do segundo encontro conjunto entre Flávia, Amir e Sônia, a partir dos dois minutos e trinta e um segundos até os três minutos e trinta e três segundos de encontro.

A partir desse trecho, temos um exemplo característico da dificuldade que temos em classificar o cenário que estamos analisando como formal ou não formal, nos termos de Drew e Heritage (1992), pois temos uma tomada de turnos mais livre do que seria, por exemplo, diante do juiz, mas temos também uma mediadora que, em certos momentos, se orienta para impedir que uma pessoa tome o turno mais do que a outra. Por essa razão, podemos admitir que estamos lidando com um meio-termo, isto é, com um cenário que, por partilhar de características formais e não formais ao mesmo tempo, poderia, então, ser considerado um cenário semiformal, uma vez que há uma figura com um papel institucional imbuído de poder, a qual, com esse papel, se coloca em uma posição assimetricamente superior aos demais participantes.

Além disso, é também a ela que é atribuído o mandato institucional de permitir ou não o uso da palavra. Junto a todas essas observações, soma-se o fato de que ela, ao cumprir esse mandato, não costuma centralizar a troca de turnos em si mesma, permitindo que haja uma interação mais próxima da conversa cotidiana. Por essa razão, defendemos, então, o caráter semiformal do cenário que estamos investigando.

Todavia, há um ponto pacífico no estudo que fazemos: trata-se, sem dúvida, de um cenário de fala-em-interação institucional, uma vez que os participantes abordam questões institucionais (caso contrário, nem estariam se falando). Uma análise aprofundada das sequências conversacionais nesse cenário parece bem produtora, na medida em que descreveria um padrão de trocas de turnos, a partir do qual seria possível a sua classificação como um cenário formal ou não formal, ou ainda como um ambiente híbrido em que algumas características de ambos se conjugassem.

2.4 O lugar da análise de papéis no tratamento analítico de um encontro social

De acordo com Ladeira (2005, p. 37-38), o pesquisador que pretende analisar a fala-em-interação institucional tem como desafio “mostrar como estruturas sociais estão sendo produzidas através de detalhes da fala e da conduta, ou como papéis sociais dos participantes podem ser relevantes para a produção e interpretação da conduta em interação”. Para tanto, as identidades dos participantes do encontro social sob análise ajudam a compor a estrutura social, que, segundo Schegloff (1992, p. 110), tem sido tradicionalmente considerada como “contexto”.

Vale ressaltar que contexto, para a ACE, é uma noção estritamente apoiada em termos sequenciais adjacentes, em que a análise de dados é embasada nos padrões de conduta apresentados pelos participantes em seus turnos de fala, e outras informações de cunho etnográfico²¹ são rejeitadas.

Ao marcarmos, na cena social em evidência, os atributos dos participantes, dentro do que é tornado relevante por eles mesmos, evidenciamos alguns aspectos específicos do cenário e colocamos outros aspectos em segundo plano. Desse modo, os participantes carregam consigo papéis sociais particulares que são definidos à medida que se inserem em um determinado cenário social.

Uma vez que nossas análises repercutem a manutenção dos papéis sociais (ou autocategorizações) dos participantes no interior dos episódios de conflito, consideramos importante discorrer sobre a teoria que estamos acessando para realizar essa abordagem. Embora tendo conhecimento de teorias anteriores sobre identidade (ZIMMERMAN, 1998) e sobre categorização de membros (SACKS, 1992; SCHEGLOFF, 2007a; 2007b), ressaltamos que, para os fins deste trabalho, estamos nos remetendo à proposta de Sarangi (2010; 2011).

Inicialmente, é preciso recuperar a distinção que Sarangi (2000) faz entre atividades-tipo e tipo de discurso, formulando uma compreensão alternativa ao que fora apresentado por Levinson (1979). O autor indiano defende que atividades-tipo são, por um lado, atividades duráveis, porque acessam um conhecimento comum dos participantes, como entrevista de emprego, reunião de condomínio, audiência de conciliação, entre outros. Por outro lado, os tipos de discurso são manifestações específicas de formas de linguagem nos diversos contextos interacionais, isto é, compõem a produção em si de elocuições e o caráter que adquirem em um dado cenário, como, por exemplo: responder à pergunta “como vai você?” em um interrogatório é bem diferente de fazê-lo com um amigo ao telefone. Essas distinções, segundo o autor, é que são responsáveis pela coconstrução dos papéis sociais dos interagentes nas diversas situações de produção de fala-em-interação institucional.

A partir dessa diferenciação, o autor estabelece também a diferença entre papéis em atividade, papéis sociais e papéis discursivos (SARANGI, 2010; 2011). A primeira definição estaria diretamente relacionada às atividades-tipo, nas quais a orientação dos participantes presentes estaria voltada para a atividade sendo realizada em si, isto é, os

²¹ Uma discussão sobre o acréscimo de informações etnográficas às análises será feita mais adiante, no capítulo 4 desta tese, quando nos referirmos à metodologia deste trabalho.

papéis dos participantes são definidos na interação pela atividade que estão realizando no curso das ações. Isso é o que acontece, por exemplo, em uma relação de compra e venda, em que os papéis de vendedor e comprador são definidos somente na hora em que tal relação se realiza e, também, somente no momento em que tal atividade está em curso. Fora dessa relação, esses papéis podem se dissipar ou se transformar em outros papéis. No caso que estamos analisando, os papéis de “requerente” e “requerido” só se atribuem no interior do processo e na relação institucional entre eles e com a terceira parte, que se autoimpõe o papel de “mediadora”. Fora daquela atividade específica, esses papéis não fazem sentido.

A segunda definição, que envolve o entendimento do autor sobre a noção de papel social é a que se relaciona diretamente com o *status* do indivíduo em uma dada comunidade de prática. Essa é a atribuição que se faz socialmente a “professores”, “alunos”, “assistentes sociais”, “juízes”, entre outros, porque são definições que acompanham os membros da sociedade em várias instâncias de participação social, mesmo que tais papéis não se tornem relevantes em um dado contexto de produção de fala-em-interação social.

Já na relação dos participantes com a mensagem que expressam, está a noção de papel discursivo, o mais efêmero dos três conceitos, pois as relações discursivas se alteram a cada mudança de enquadre, uma vez que os papéis discursivos de “falante” e “ouvinte”, por exemplo, modificam-se a cada mudança de turno. Em nossos dados, essa distinção é muito importante, porque estamos considerando, como interpretação possível para o gerenciamento do conflito, que a diferença que se cria discursivamente entre “solicitante de prestação de contas²²” e “prestador de contas” pode, dependendo da forma como é localmente administrada, ser ainda mais geradora de conflito.

Além de fazer essa distinção, Sarangi (2011) defende também que há um hibridismo entre esses conceitos, o que acaba por torná-los mais dinâmicos do que as definições estanques criadas pelos autores que o antecederam. O autor parte do princípio de que o hibridismo seria um conceito analítico que se desenha sobre noções linguísticas básicas, tais como indeterminação semântica, ambivalência pragmática, dependência de contexto, significado potencial, intersubjetividade, entre outros. Por essa razão, ele defende que os papéis, sejam os sociais, os em atividade ou os discursivos, não possuem padrões homogêneos, exatamente por conta das hibridizações,

²² Sobre o fenômeno da prestação de contas, cf. capítulo 6 desta tese.

que são frutos de uma permeabilidade das performances e das ações situadas, existentes nas situações interacionais. Por nosso turno, se nos apropriarmos dessa perspectiva, como estamos nos apropriando, as atribuições de papéis são pervasivas e, por isso, entrecruzam-se na produção de prestações de contas e na produção de episódios de conflito, como poderá ser observado no capítulo analítico deste trabalho.

No entanto, de acordo com Schegloff (1992), mesmo que consigamos mostrar que os participantes estejam orientados para o cenário então caracterizado por eles próprios, um problema permanece. Tal problema seria mostrar como o contexto é “procedimentalmente consequencial”²³ para a fala, como o contexto traz consequências para a conduta dos participantes na interação.

Em outras palavras: eles só se comportam da forma como se comportam porque estão em um dado cenário, pois, se estivessem em outra situação, sozinhos ou na presença de outros participantes não comprometidos com nenhuma instituição, a interação entre os litigantes decerto apresentaria diferenças bem marcantes em relação à forma como eles conduziram suas tomadas de turno neste contexto interacional. Sendo assim, a tarefa então seria mostrar, nos dados, que características da interação entre os participantes são exclusivamente peculiares ao cenário que eles estão compondo, justamente porque eles se dão conta de que fazem parte desse cenário, e não de outro.

Nessa medida, tal como apontam Sacks et al. (2003[1974]) para a conversa cotidiana, o sistema de tomada de turnos na mediação também é livre-de-contexto, ao mesmo tempo em que é sensível-ao-contexto, pois a mediação possui características próprias, que só são observáveis localmente nesse cenário específico a cada momento de ocorrência, mas não se associam a formatos “engessados” (oriundos de um *script*, a partir do qual haveria uma determinação de “o que falar” ou “o que perguntar”), porque depende de cada caso particular.

2.5 A mediação de conflitos enquanto encontro social

A mediação de conflitos aplicada ao estudo social de um processo de regulamentação de visitas guarda semelhanças e diferenças com a conversa cotidiana. Em nossas interações diárias, há uma ordem emergente segundo a qual certos padrões

²³ *Procedurally consequential*

culturais são observados, mas o imprevisto tem seu espaço garantido. Certas convenções institucionais podem inibir as nossas performances de improvisação, mas elas ainda assim são possíveis. Isso se deve ao fato de que a decisão de como agir em um cenário de fala-em-interação institucional, tal como a mediação de conflitos, é um problema prático a ser resolvido no aqui-e-agora da interação, em tempo real. Por essa razão, a aplicação de guias de mediação não resolve essa incongruência (LADEIRA, 2005), uma vez que as ações dos participantes são dependentes do contexto de produção local, permitindo que situações inesperadas sempre possam ocorrer.

Sendo assim, se a mediação pode ser vista como um encontro social, ela também pode ser analisada interacionalmente. Análises dessa natureza começam a surgir em contexto brasileiro, a partir de produções realizadas por membros do grupo “Linguagem, Interação e Profissões” (LiPro), tais como Gago, Sant’Anna e Barbosa (2011), sobre o fenômeno interacional da avaliação enquanto recurso da representante da instituição para realizar a sua tarefa de mediar o conflito; Horta et al. (2008), sobre a participação dos litigantes para além dos limites impostos pela configuração institucional da Vara de Família, isto é, “quando as partes tomam as rédeas da situação”, ou ainda o trabalho de Gago (2010), sobre a prática de formulação na mediação familiar judicial.

Em contexto anglo-saxônico, Greatbatch e Dingwall (1994) apresentam uma análise que, segundo eles, tem implicações para aqueles tipos de estudos que tratam os turnos do mediador como uma unidade básica de classificação do seu comportamento comunicativo. Ao abordarem a influência dos “clientes²⁴” no processo de mediação, Greatbatch e Dingwall (1994) destacaram alguns padrões recorrentes nessas interações. Eles observaram, por exemplo, que, diante das perguntas/ intervenções do mediador, dois tipos de resposta eram possíveis: respostas resistentes ou respostas concordantes.

No caso de respostas resistentes, os autores observaram que o mediador tendia a aumentar o grau de autoimposição, orientando-se para o que chamaram de *footing* mais confrontacional. Por outro lado, se os clientes davam respostas concordantes, o mediador tendia a se orientar para um *footing* menos confrontacional, ou seja,

²⁴ Os autores também optam pelo termo “clientes” em vez de “partes”. Utilizaremos o termo privilegiado por eles apenas enquanto fazemos a resenha de seus textos. Adiante, retomaremos o termo “partes”, por considerarmos mais adequado. Uma vez que estamos tratando de uma relação entre uma mediadora e outros dois participantes em uma instituição jurídica (portanto, pública), o termo “cliente” não se aplica, por remeter a uma relação de prestação de serviços mediante pagamento.

apresentava um turno mais mitigado e menos coercitivo (GREATBATCH; DINGWALL, 1994).

No entanto, com base nesses padrões, os autores ressaltam: “A real habilidade do mediador é a habilidade de tomar aquelas intervenções e redirecioná-las de modo que continue a progredir a resolução da disputa subjacente.”²⁵ (GREATBATCH; DINGWALL, 1994, p. 108). Além disso, eles observaram também que, além da possibilidade de uma intervenção do mediador simultânea ao turno do cliente, era possível a intervenção do mediador já durante o curso do turno de resposta do cliente. Nesse caso, se a resposta do cliente à intervenção do mediador fosse uma resposta com projeção de resistência, a tendência do mediador era tentar tomar o turno com algum componente sancionador.

Os mesmos autores (GREATBATCH; DINGWALL, 1989) já haviam descrito algumas estratégias usadas pelos mediadores e clientes na resolução de disputas. A partir do questionamento sobre o papel do mediador nas sessões de mediação de divórcio, os autores analisam os dados gravados e transcritos de um encontro de mediação de divórcio e observam a influência do mediador sobre o processo de tomada de decisão para o acordo, através de uma técnica que eles nomeiam como “Facilitação seletiva”. Essa técnica consiste em ponderar que tipos de acordo seriam desejáveis para uma determinada situação de conflito e que tipos de acordo não o seriam. A partir dessa seleção, o mediador, então, procura levar as partes a um acordo desejável, segundo seu próprio julgamento. Com isso, ele facilita o acordo entre as partes a partir da opção que ele teria selecionado como mais viável para o casal litigante.

Outra autora que também trata a mediação como um lugar para análise de dados em uma perspectiva interacional é Garcia (1991), em cujo trabalho, de acordo com os dados que analisou, parece haver alguns fatores do processo de mediação que auxiliam os participantes a administrarem acusações e negações, o que lhes possibilita evitar brigas e/ou discussões acaloradas no cenário em questão. O primeiro dos fatores é que acusações e negações não ocorrem em pares adjacentes na mediação, e o sistema de adjacência, considerado fundamental na ACE, estaria desfeito. Conforme a autora,

o sistema de troca de fala da mediação exclui o uso de muitas dessas técnicas de disputa eliminando trocas adjacentes entre os disputantes. (...) Os disputantes não podem responder adjacientemente a acusações sem sair do

²⁵ *The real skill of mediation is the ability to take those interventions and to redirect them in ways that continue to progress the resolution of the underlying dispute.*

sistema de tomada de turno da mediação – os respondentes não podem falar até o querelante ter finalizado sua “história” e o mediador ter solicitado a história do respondente²⁶ (GARCIA, 1991, p. 828).

Com isso, remove-se uma fonte de intensificação da disputa. No entanto, nossos dados parecem não seguir esse padrão, uma vez que nossa mediadora não reivindica para si o papel de “alocadora” permanente de turnos. Pelos dados analisados por Garcia (1991), podemos perceber que, na tradição anglo-saxônica, é como se uma parte não pudesse se dirigir à outra sem autorização/ intervenção do mediador, enquanto nos nossos dados, as regras de alocação de turno são mais flexíveis.

Outro fator relevante que contribui para que brigas sejam evitadas durante a mediação (GARCIA, 1991) seria a possibilidade de escolha da parte-alvo-de-uma-acusação entre negar/assumir a culpa ou não fazê-lo. Como a regra de alocação de turnos da mediação não permite ao acusado responder à acusação imediatamente, ele tem tempo para avaliar os custos interacionais de uma resposta. Nas palavras da autora,

atrasos de negações reduzem as oportunidades de briga, minimizando as situações em que as técnicas de disputa podem ser usadas, e fornecem movimentos estratégicos da parte do respondente – por exemplo, respostas seletivas a acusações²⁷ (GARCIA, 1991, p. 830).

Desse modo, a seleção de quais acusações responder parece ser uma técnica para minimizar a quantidade de acusações durante o encontro de mediação. No entanto, é importante ressaltar que, nos nossos dados, como as técnicas de alocação são mais flexíveis, esse tipo de avaliação (dos “custos interacionais” da resposta) raramente ocorre.

Um último fator diz respeito às técnicas que os disputantes usam para mitigar acusações. São elas: omissão do agente, deslocamento do agente, representação coletiva do agente e acusações em menor grau. A omissão do agente é feita a partir da construção de turnos com sentenças que lançam mão da voz passiva, de modo a tornar implícito o agente do “malfeito”²⁸. O deslocamento do agente consiste em se fazer

²⁶ *The speech exchange system of mediation precludes the use of many of these disputing techniques by eliminating adjacent exchanges between disputants (...) Disputants cannot respond adjacently to accusations without departing from the turn-taking system of mediation – respondents may not speak until after the complainant has finished his or her “story” and a mediator has solicited the respondent’s story.*

²⁷ *Delay of denials reduces opportunities for argument by minimizing situations in which disputing techniques can be used, and by providing for strategic moves on the respondent’s part – e.g., selective responses to accusations.*

²⁸ *Wrongdoing*

referência ao agente distante da acusação, além de usar determinantes mitigadores, como, por exemplo, “não foi muito certo” em vez de “foi errado”. Já a representação coletiva do agente se refere ao uso de plural (“nós” em vez de “eu”) para mitigar uma determinada acusação ou então assumir parte da culpa, dividindo-a com o acusado. Por fim, as acusações em menor grau seriam sugestões junto às acusações especificando como a outra parte poderia solucionar um dado problema²⁹.

Greatbatch e Dingwall (1997) também discutem o gerenciamento das trocas interacionais caracterizadas como “brigas³⁰”, em sessões gravadas de mediação de divórcio. A definição de “briga” que eles apresentam é a seguinte: “nós definimos briga entre os disputantes as trocas durante as quais eles endereçam um ao outro elocuições oposicionais posicionadas adjacientemente.”³¹ (GREATBATCH; DINGWALL, 1997, p. 152).

Os autores perceberam que não só os mediadores iniciam movimentos para encerrar tais trocas, mas também as partes podem fazê-lo através de algumas técnicas, que eles descrevem como, por exemplo, começar a endereçar a fala ao mediador, referindo-se à outra parte em terceira pessoa; usar elocuições que implicam saída voluntária da briga, como as do tipo “eu já disse tudo o que tinha para dizer” ou “já falei demais”; ou, ainda, propor que não só uma das partes, mas ambas estejam em falta em algum aspecto do relacionamento entre eles.

A observação dessas técnicas levou os autores a concluir que brigas entre os disputantes são relativamente comuns em sessões de mediação de divórcio e que as sessões analisadas por eles não envolviam pré-alocação de turnos. Além disso, fica claro também que, mesmo os mediadores tendo o papel de facilitadores neutros (o que é altamente questionável, como poderemos perceber nos capítulos seguintes), é entre os disputantes que ocorre o maior número de técnicas de saída das brigas, uma vez que são essas técnicas que minimizam a intensidade do conflito verbal.

No entanto, cumpre destacar três pontos relevantes acerca dessas técnicas de saída das brigas, descritas pelos autores. O primeiro deles diz respeito ao acordo entre as partes, isto é, evitar briga não implica necessariamente concordar com as propostas do outro. O segundo ponto seria a adaptação das partes às contingências do processo. Em outras palavras, ao evitar o conflito verbal, as partes evitam se comprometer; deixam de

²⁹ Ver exemplos de cada caso em Garcia (1991).

³⁰ Termo traduzido do inglês “arguments”. Sobre isso, ver capítulo 5 desta tese.

³¹ *We define disputant arguments as exchanges address adjacently positioned oppositional utterances directly to each other.*

abordar assuntos particulares; e, ainda, se apresentam ao mediador com uma face positiva. Já o terceiro ponto a ser destacado corresponde à demonstração dos participantes de sua orientação para a cooperação e para o acordo.

É importante ressaltar algumas diferenças que o trabalho de Greatbatch e Dingwall (1997) guarda com o de Garcia (1991). Enquanto o segundo destaca que as sessões de mediação são marcadas por técnicas de pré-alocação de turno e regras rígidas de endereçamento das partes, sempre subordinadas aos turnos intermediários do mediador, o primeiro trabalho questiona se, de fato, o uso de procedimentos que excluem a troca direta entre as partes aumenta a possibilidade de se alcançar um acordo. Enquanto Garcia (1991) descreve um sistema de tomada de turno no qual as partes sempre se dirijam ao mediador para que, com isso, as brigas sejam prevenidas, o trabalho de Greatbatch e Dingwall (1997) apresenta diferentes procedimentos de tomada de turno nos quais todas as partes, e não só o mediador, utilizam técnicas específicas para evitarem o conflito verbal.

Sendo assim, até o momento, tendo em vista os trabalhos ainda incipientes que tratam interacionalmente os dados de sessões de mediação, o que já podemos afirmar é que a mediação é um encontro social que merece ser estudado cada vez mais, de modo a dirimir algumas controvérsias remanescentes sobre a mediação. A seguir, vamos destacar os postulados teórico-metodológicos pelos quais esta tese se orientou.

Capítulo Três

POSTULADOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS³²

Em suas atividades investigativas, investigadores, caracteristicamente, têm de gerir situações [...], dadas as seguintes condições adicionais: a de que algumas ações devem ser tomadas; a de que a ação deve ser tomada num tempo e com certo ritmo, duração e gradação que esteja coordenada com as ações dos outros; a de que os riscos de resultados desfavoráveis devem ser geridos de alguma forma; a de que as ações tomadas e seus produtos estarão sujeitos à revisão pelos outros e devem ser justificadas a eles; a de que as escolhas de cursos de ação e o efeito resultante devem ser justificados no âmbito dos procedimentos de revisão "razoáveis"; e a de que todo o processo deve ocorrer dentro das condições de, e com sua aquiescência motivada à atividade social corporativamente organizada. Em seu "jargão profissional", investigadores referem-se a estas características das suas situações reais de investigação e à necessidade de gerenciá-las como suas "circunstâncias práticas".³³

A partir do que bem demonstra Garfinkel (1967) no trecho acima, podemos afirmar que é a necessidade do gerenciamento das características de certas ações que vai ser responsável pelo sucesso de pesquisas que se disponham a investigar determinadas situações sociais e seus corolários. Sendo assim, o presente estudo concebe o domínio da linguagem natural como fundamento da socialização humana (GARFINKEL; SACKS, 1970). O modo como os membros da sociedade constroem o mundo social no momento a momento de suas interações tem lugar privilegiado nesta pesquisa, uma vez que, tal como Almeida (2009), estamos entendendo o “uso da linguagem” (CLARK, 2000) como sinônimo de “fala-em-interação” social (ALMEIDA, 2009, p. 27).

³² A concepção deste capítulo se deu a partir de um trabalho final, feito em parceria com a colega Lillian Ferreira Divan, para a disciplina “Metodologia de Pesquisa” ministrada, no segundo semestre de 2007, pelo Prof. Dr. Paulo C. Gago, orientador desta tese. Mais tarde, com algumas modificações importantes, o referido trabalho tornou-se capítulo de livro (DIVAN; OLIVEIRA, 2008). Entretanto, é preciso salientar que a redação final deste capítulo foi bastante modificada em razão dos propósitos desta pesquisa, e as partes de texto mantidas nestas páginas foram apenas as partes especificamente redigidas pelo autor deste trabalho.

³³ *In their investigative activities, investigators characteristically must manage situations (...), given the following additional conditions: that some action must be taken; that the action must be taken by a time and in pace, duration, and phasing that is coordinate with the actions of others; that the risks of unfavorable outcomes must somehow be managed; that the actions taken and their products will be subject to review by others and must be justified to them; that the elections of courses of action and the resultant outcome must be justified within the procedures of “reasonable” review; and that the entire process must occur within the conditions of, and with his motivated compliance to, corporately organized social activity. In their “shop talk” investigators refer to these features of their actual situations of inquiry and to the necessity for managing them as their “practical circumstances.” (GARFINKEL, 1967, p. 99, tradução de Gago e Magalhães, em preparação).*

Goodwin (1990) destaca três justificativas importantes para o tratamento da interação humana como central nos estudos antropológicos³⁴.

A primeira delas reside no fato de que a interação humana se destaca em primeiro plano na organização do comportamento social, segundo a autora. De maneira geral, os animais precisam, de alguma forma, interagir entre si para sobreviver, e com os humanos não poderia, pois, ser diferente. A interação face a face, segundo Goodwin (1990), é o tipo de arranjo social mais difuso, do qual os seres humanos participam, razão pela qual analisar como tal modalidade de interação se realiza poderia ser uma tarefa de estudo importante para os interessados em entender melhor como se dá a vida em sociedade.

A segunda justificativa tem uma base sociocultural. Se os seres humanos, em suas interações, precisam demonstrar, uns para os outros, o que eles estão fazendo, além de demonstrar suas expectativas sobre o que esperam que os outros façam em uma dada atividade social (GARFINKEL, 1967), a interação é central. Isso porque há um esforço colaborativo de interpretação mútua constitutiva das realizações sociais práticas na qual os membros da sociedade estão engajados.

A terceira justificativa destaca a centralidade do uso da linguagem em uma perspectiva aquisicionista. A interação face a face é o primeiro ambiente com o qual entramos em contato ao passarmos a fazer parte do mundo social, logo ao nascermos. Uma de nossas primeiras habilidades humanas adquiridas, fundamentais para a vida em sociedade, é a linguagem (por meio da fala) e, portanto, a fala é o lócus central para a análise da produção de linguagem humana, enquanto fator de organização social.

Dada a riqueza de análise possibilitada pelo estudo da interação face a face, que, por sua vez, oportuniza o estudo integrado entre linguagem, cultura e organização social, Goodwin (1990) sugere que tal estudo seja feito, não pela conceptualização de cada um dos domínios, mas pela articulação de cada um deles na produção de ação humana situada. Desse modo, apresentamos, nas páginas seguintes, as linhas teórico-metodológicas que norteiam esta investigação. Antes, porém, ressaltamos algumas características comuns às correntes de pesquisa quantitativas, já que tais linhas levam em conta essa forma de pesquisar.

³⁴ Embora este trabalho não tenha comprometimento com uma antropologia *stricto sensu*, suas bases antropológicas são perceptíveis em uma perspectiva mais ampla, uma vez que tenta descrever o comportamento humano de modo sistemático, rigoroso e empírico.

3.1 Características da pesquisa qualitativa

No final dos anos 60, apareceram os primeiros exemplos de uso de método qualitativo na pesquisa interpretativista (FILSTEAD, 1979). Entretanto, a pesquisa qualitativa teve início, na sociologia, entre 1920 e 1930, quando a Escola de Chicago estabeleceu a importância da pesquisa qualitativa para o estudo dos grupos humanos. Enquanto isso, na antropologia, os pesquisadores usavam a pesquisa qualitativa para estudar os costumes e os hábitos de uma cultura estrangeira (DENZIN; LINCOLN, 2000).

No método qualitativo de pesquisa, os conceitos e as teorias emergem dos dados e são exemplificados neles. Erickson (1977) afirma que a pesquisa qualitativa descreve as principais ocorrências em termos descritivos que sejam funcionalmente relevantes e relaciona essas ocorrências com o contexto social mais amplo a fim de que sirvam como exemplos concretos dos princípios abstratos da organização social. Já os pesquisadores quantitativos, afirma Filstead (1979), tentam traduzir suas observações em números e se preocupam em descobrir e identificar relacionamentos causais entre os conceitos que derivam de um esquema teórico dado. Segundo o autor, o paradigma quantitativo não é capaz de fornecer o contexto dentro do qual se compreende o significado das interações e dos processos pesquisados.

O autor salienta que o modelo quantitativo emprega um modelo lógico-dedutivo de raciocínio da teoria para as proposições, as definições operacionais, para teste de hipóteses e para a análise dos dados. Já o modelo qualitativo faz uma interação dinâmica entre os dados e a teoria, operando com as modificações da teoria e dos conceitos com base na coleta de dados. A pesquisa qualitativa tem como meta (re)descobrir a teoria, e não somente verificá-la.

A pesquisa qualitativa é um campo de pesquisa propriamente dito (DENZIN; LINCOLN, 2000), e sua finalidade é documentar os eventos diários em detalhes e identificar o que esses eventos representam para os participantes (ERICKSON, 1998). Assim, a pesquisa qualitativa dá ênfase à qualidade, ou seja, àquilo que se destaca na vida social. Contudo, isso não significa que a frequência das ações sociais não seja relevante, mas não é a questão central, uma vez que o que interessa, de fato, à pesquisa qualitativa é determinar a qualidade da ação social e do significado.

Sobre a pesquisa qualitativa, Erickson (1998) ressalta que fazer pesquisa é prestar atenção especial no que está sendo visto e ouvido. Buscas recursivas nos dados

são de fundamental importância para que a pesquisa seja satisfatória. O primeiro passo para se iniciar a coleta de dados é saber onde se deve pesquisar, ou seja, com quem e como. É preciso também elaborar um relatório de pesquisa composto das questões formuladas e das respostas alcançadas. Contudo, é necessário manter em mente que as questões de pesquisa poderão mudar no decorrer do trabalho científico.

O observador usa principalmente dois meios de coleta de dados: olhar e perguntar (ERICKSON, 1998). Observar as ações dos indivíduos é importante para se entender o que essas ações significam para eles. Todavia, muitas vezes é preciso perguntar aos participantes de um evento os significados de suas ações através de entrevistas para que haja um bom entendimento do que está ocorrendo na interação.

A observação e as perguntas são feitas de diversas formas: notas de campo escritas por um observador, entrevistas, gravações em áudio e/ou em vídeo e coleta de documentos que forneçam mais detalhes do evento. Todas as formas de coleta de dados são confrontadas umas com as outras para a produção de evidências fortes. Assim, as notas de campo são confrontadas com os documentos e com as gravações para que o pesquisador tenha em mãos evidências vindas de várias fontes, o que trará maior credibilidade à sua pesquisa. Essa técnica é chamada de triangulação. Erickson (1998) salienta, ainda, que a primeira obrigação ética do pesquisador é explicar para as pessoas que estão sendo estudadas o que será feito no decorrer da pesquisa, além de requerer, também, o consentimento dos participantes do evento em questão.

Segundo o pesquisador brasileiro Luiz Paulo da Moita Lopes (1994), na visão interpretativista, é o fator qualitativo, ou particular, que interessa. Pesquisas dessa natureza objetivam investigar os processos que subjazem à produção e à compreensão linguística. De acordo com a posição interpretativista etnográfica, a visão dos participantes não pode ser ignorada na investigação do mundo social, pois a pesquisa etnográfica tem como foco principal o contexto social da perspectiva dos participantes, ou seja, uma perspectiva que não considera somente a observação do pesquisador externo, mas leva em conta a visão dos participantes no aqui-e-agora da interação. A linguagem, nesse contexto, é, ao mesmo tempo, determinante do fato social e do meio de se ter acesso a sua compreensão, através da consideração das interpretações dos participantes do contexto social sob investigação e das interpretações dos pesquisadores (MOITA LOPES, 1994).

Por fim, cumpre ressaltar, conforme Erickson (1998), que ainda existem muitas críticas ao próprio paradigma qualitativo. Respondendo a algumas dessas críticas, o

autor relembra que dar sentido ao ponto de vista do ator social é uma marca da etnografia e que, a partir dessa característica, uma forma de ampliar a qualidade da etnografia envolve tomar mais cuidado com as asserções que são mal-entendidas por causa das análises defeituosas ou por causa do “revozeamento” de opiniões.

Em alguns casos, no entanto, a tentativa de iluminar as vozes dos participantes nesses estudos levou a uma dependência em excesso apenas das entrevistas como abordagem de pesquisa. Outra resposta dada por Erickson (1998) à crítica de que, na etnografia, o pesquisador tende a abusar de seu status é a tentativa dos pesquisadores em compensar a desigualdade de poder, dividindo a responsabilidade do estudo com aqueles que foram estudados.

Apesar de haver ainda, como podemos perceber, divergências dentro do próprio paradigma qualitativo, já existem, por outro lado, abordagens teórico-metodológicas bem consolidadas, como o estudo de caso, por exemplo, que selecionamos para desenvolver nossa pesquisa.

3.2 Sobre estudos de caso

Os estudos de caso são investigações detalhadas de um fenômeno, dentro de um contexto que fornece bases teóricas para as questões estudadas. A finalidade do estudo de caso é descobrir padrões e significados para auxiliar no desenvolvimento das conclusões e na construção de uma teoria (KOHLBACHER, 2005). Estudos de caso são amplamente usados em estudos de organizações e nas ciências sociais. Além disso, segundo o autor, esse tipo de investigação parece ser preferido quando as questões de pesquisa são do tipo “como” e “por quê”.

Um dos objetivos principais do estudo de caso, portanto, é fornecer uma análise do contexto e dos processos que iluminam as questões teóricas sendo estudadas, por meio de uma investigação detalhada. Por essa razão, o estudo de caso é visto como uma atividade heterogênea que cobre um conjunto de métodos e técnicas de pesquisa, um conjunto de cobertura (desde o caso único até os casos múltiplos), variados níveis de análise (indivíduos, grupos, organizações, entre outras) e diferentes extensões e níveis de envolvimento em funcionamentos organizacionais.

Várias podem ser as fontes de evidência para os estudos de caso, tais como documentos, gravações em arquivo, entrevistas, observação direta e observação

participante, dentre outras. Usar essas múltiplas fontes de pesquisa, criar uma base de dados e manter uma série de evidências são três expedientes importantes a serem tomados pelos pesquisadores que optam por esse tipo de abordagem.

Nessa perspectiva, analisar os dados significa buscar padrões. Uma vez que um padrão é identificado, ele é interpretado nos termos de uma teoria social. O cenário em que o evento ocorreu e que o pesquisador qualitativo se moveu desde a descrição de um evento histórico ou cenário social interfere na interpretação mais geral de seu significado.

3.3 Métodos mistos

As linhas de investigação que adotamos para realizar este trabalho levam em conta o modo de pesquisar descrito acima, e o caso em foco será abordado no próximo capítulo. Ainda nesta seção, porém, é importante ressaltar mais alguns pontos importantes acerca da metodologia qualitativa, e não de um estudo quantitativo.

Segundo Schegloff (1995), corroborado por Oliveira (2006) e também nesta tese, a importância de se negar um estudo estatístico-probabilístico reside justamente nas considerações que podem ser feitas a partir de ocorrências fora do “lugar em que mais ocorre”, isto é, examinar quantas vezes um determinado fenômeno acontece em um mesmo ambiente não é de grande utilidade para a ACE, pois tudo o que ocorre, seja mais ou menos vezes, independentemente do contexto, é relevante na perspectiva dos participantes, e, por isso, é passível de análise.

É importante ressaltar, neste ponto, que o caminho dos métodos mistos (JOHNSON et al., 2007), ou seja, a tentativa de se associar modos qualitativos e quantitativos de pesquisar em uma mesma investigação parece ser uma alternativa bastante interessante. No entanto, esta tese, mesmo que apresente alguns números, não poderá ser considerada como tendo lançado mão de métodos mistos, uma vez que, como se trata de um estudo de caso, o que se perceberá é um maior destaque para a vertente qualitativa.

A seguir, ressaltamos, então, algumas características particulares da Etnometodologia que ajudam a entender melhor as tradições de pesquisa qualitativa da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa Etnometodológica, pelas quais nos orientamos neste trabalho.

3.4 A Etnometodologia

O estudo dos métodos dos membros, ou “etnométodos”, é o objeto de estudo dos etnometodólogos (LYNCH, 1993). Através desses “etnométodos”, os atores sociais produzem e reproduzem estruturas sociais presentes tanto no conhecimento dos sociólogos práticos – o senso comum – quanto no conhecimento dos sociólogos profissionais. A obra fundadora da etnometodologia é *Studies in Ethnomethodology*, de Harold Garfinkel (1967), na qual, com os resultados de suas pesquisas, o autor propôs uma transformação geral da teoria da ação.

Para tanto, suas conclusões se direcionaram a mostrar que os próprios atores sociais são conscientes de seu raciocínio sobre suas ações, raciocínio este que pode ser estudado de fora, pelos pesquisadores, na mesma medida em que são vistos por quem desenvolve esse raciocínio, pondo-o “entre parênteses”. Em outras palavras, o estudo do raciocínio dos atores a respeito de suas ações práticas é feito excluindo-se o contexto dito padronizado das ações: “esse procedimento implica que o analista deve suspender todos e quaisquer compromissos com versões privilegiadas da estrutura social” (HERITAGE, 1999, p. 381).

Essa seria a política garfinkeliana da “indiferença etnometodológica”, segundo a qual as ações seriam estudadas independentemente de onde, como, quando e por quê, sem que fossem feitos juízos de valor sobre tais ações, de modo que ocorressem espontânea e naturalmente. Outra característica igualmente importante nos estudos da etnometodologia é o estudo dos processos sociais em ambientes naturais, isto é, espontâneos/não motivados, uma vez que, para Garfinkel, a articulação do contexto com as ações nele realizadas só ocorre naturalmente.

A pesquisa garfinkeliana teve influências de Talcott Parsons e Alfred Schütz. O primeiro contribuiu para a formação de Garfinkel como sociólogo, mas foi o segundo que, ao publicar, em 1932, uma obra que fundou a corrente da fenomenologia do mundo social, influenciou mais diretamente a etnometodologia. Para Parsons, a razão que os agentes apontam para suas ações se baseia nas razões que os cientistas apontam para essas ações. Isso implica dizer que, se a explicação do agente acerca de um determinado evento não for compatível com a explicação do sociólogo profissional para esse mesmo evento, então, a validade da explicação do agente não será válida.

Garfinkel critica essa visão, dizendo que os agentes estariam, desse modo, “sedados” pelas explicações científicas das ações. Também para Parsons, a ordem social se deve ao fato de que os agentes seguem normas sociais, conformando-se com as regras que lhes são impostas socialmente para evitarem os castigos e a angústia. A etnometodologia busca negar isso, propondo uma migração no paradigma sociológico de normativo para interpretativo.

Para embasar esse paradigma interpretativista, a etnometodologia se baseia nas ideias de Schütz, que, segundo Coulon (1995, p. 11), propôs “o estudo dos processos de interpretação que utilizamos em nossa vida de todo dia, para dar sentido às nossas ações e às dos outros.”. Uma dessas ideias era a de que todos os membros de uma sociedade nunca têm experiências iguais, mas supõem que as têm, como se idênticas fossem, “para todos os fins práticos” (COULON, 1995, p. 12). Schütz acredita que os atores idealizam eventos (uma peça de teatro, por exemplo) como iguais, porque é possível haver uma troca de pontos de vista (quem se sentou na plateia poderia passar a assistir à peça do camarote e vice-versa) e porque as pessoas que participam de um mesmo evento o fazem por um mesmo motivo, assinalando assim a conformidade do sistema de pertinência. Esse conceito, o autor denominou “tese geral da reciprocidade das perspectivas”.

Outros quatro conceitos de Schütz são caros à etnometodologia. O primeiro deles é a suspensão geral da dúvida, ou seja, grosso modo, os agentes não ficam se perguntando a todo momento se os fatos e os eventos são como são ou como seriam se não fossem como parecem ser – “a objetividade e a tipicidade dos objetos e eventos comuns são captadas como ponto pacífico” (HERITAGE, 1999, p. 330). Em segundo lugar, as ações são construídas e explicadas sempre a partir de experiências anteriores – as chamadas “‘sínteses de identificação’ interminavelmente renovadas” (HERITAGE, 1999, p. 330). Um terceiro conceito de Schütz é o do estoque de conhecimento, segundo o qual tudo o que se conhece é de alguma forma internalizado e acessado quando o ator social se depara com situação semelhante. Por fim, o quarto conceito é o da tipificação, uma vez que as experiências dos agentes são analisadas e revisadas segundo o seu próprio paradigma de organização da ação.

Outra corrente de pensamento muito influente na etnometodologia foi o interacionismo simbólico (termo cunhado por Herbert Blumer), cuja origem se deu na Escola de Chicago, por meio de seus principais representantes: Robert Park, Ernest

Burgess e William Thomas. Segundo Joas (1999, p. 131), a Escola de Chicago pode ser descrita como a:

[...] combinação de uma filosofia pragmática, de uma orientação política reformista para as possibilidades da democracia num quadro de rápida industrialização e urbanização, e dos esforços para transformar a sociologia numa ciência empírica, sem deixar de atribuir grande importância às fontes pré-científicas do conhecimento experimental.

Para os interacionistas, a interação se define como uma ordem que deve ser negociada recorrentemente a todo momento (GOFFMAN, 1983), uma vez que o mundo social não é dado mas construído no “aqui e agora” das ações sociais. Em outras palavras, nessa corrente de pensamento, os atores sociais atribuem sentidos (significado social) aos objetos durante as interações e, mesmo que esses sentidos se estabilizem com o passar do tempo, eles são renegociados a cada interação – os eventos sempre se apresentam para os atores sociais como se fosse “uma nova primeira vez”. E foram essas as noções absorvidas pela etnometodologia.

Garfinkel (1967), com seus experimentos de ruptura, procura demonstrar que a percepção de um evento social como normal é “ambiental”, e não “cerebral” (interna ao indivíduo). Trabalhando inicialmente com jogos, o pesquisador mostrou que, quanto menos dispostos a mudar ou aceitar mudanças nas suas regras, mais perturbados se tornavam os agentes, uma vez que romper com as expectativas do outro resulta em estranhamento por parte desse outro. O autor percebeu também que,

se todas as ações podem ser analisadas à luz de suas estruturas constitutivas e essas últimas são visíveis – ainda que de um modo ‘visto, mas não notado’ – na organização da própria ação, então fica aberto o caminho para uma análise estrutural pormenorizada dessa organização. (HERITAGE, 1999, p. 337).

No entanto, é válido ressaltar que, mesmo diante do estranhamento, os “pacientes” de Garfinkel não interpretaram a “ruptura” como sem sentido ou não motivada, pelo contrário, a indignação deles diante da ação dos experimentadores³⁵ era justamente querer saber o porquê daquelas atitudes. Isso mostrou que os procedimentos interpretativos dos agentes, então, são duplamente constitutivos, ou seja, o que leva alguém a interpretar uma dada ação como “normal” é o mesmo procedimento que leva alguém a perceber o “desvio” da “normalidade”, uma vez que os pacientes eram capazes de explicar como e por que suas expectativas foram rompidas.

³⁵ Para se conhecer os detalhes dos experimentos de ruptura, ver Garfinkel (1967).

Sobre os procedimentos interpretativos dos agentes, Aaron Cicourel (1970, p. 146) se utilizou dos conceitos da etnometodologia para criar uma definição: “são propriedades invariantes do raciocínio prático cotidiano, necessário para fixar sentido às regras que os sociólogos geralmente chamam de norma”³⁶. Segundo Cicourel, assim como a gramática gerativa não é um modelo para o falante e para o ouvinte, mas uma base para revelar como o uso real é possível, a ideia de estrutura social gerativa ou praxeológica não é um modelo para membros bem-socializados de uma sociedade, mas uma tentativa de mostrar (1) como a aquisição de procedimentos interpretativos e regras de superfície é necessária para entender as atividades cotidianas dos membros e (2) como os membros e os pesquisadores fixam descrições estruturais a todas as formas de organização social.

Nessa linha de entendimento, prossegue a etnometodologia, quando aponta que o membro da sociedade decide, no aqui-e-agora da interação, se vai ou não seguir uma determinada norma. Normas, para a etnometodologia, não são padrões rígidos de comportamento, mas recursos flexíveis que devem se ajustar ao contexto de realização. As convenções normativas são pressupostos dos campos de ação que elas tornam inteligíveis e explicáveis. Por meio dessas convenções, os atores são capazes de interpretar e explicar as cenas do cotidiano.

Em certos momentos, tais explicações lançam mão de expressões indiciais (“eu”, “aqui”, “lá”, “isto”, entre outras), ou seja, expressões que necessitam de um contexto de produção para se tornarem compreensíveis, confirmando a noção de que a linguagem não dá conta sozinha de toda a descrição do mundo social. Por isso, Cicourel (1970) acredita que adquirir a linguagem é também uma forma de adquirir a estrutura social, porque, para as crianças, o sentido das palavras está contido nas sentenças, motivo pelo qual elas adquirem uma linguagem rica em expressões indiciais das quais vão se “libertando” com o passar do tempo. A indicialidade etnometodológica, portanto, é mais uma confirmação de que o contexto não pode estar desvinculado dos procedimentos interpretativos das ações sociais.

Garfinkel e sua etnometodologia influenciaram algumas das correntes sociológicas de pesquisa existentes atualmente, entre elas a Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa. Segundo Heritage (1999, p. 383), essas correntes entendem que “o conhecimento usado nos cenários cotidianos não pode ser analisado

³⁶ *[Interpretive procedures] are invariant properties of everyday practical reasoning necessary for assigning sense to the substantive rules sociologists usually call norms.*

independentemente dos cursos de ação mediante os quais ele é influenciado, mantido e validado.”. Além disso, são linhas de pesquisa que tornam importante, em seus pressupostos metodológicos, a necessidade de se voltar para o estudo empírico dos fenômenos sociais.

Tendo discutido brevemente alguns conceitos muito caros à etnometodologia, principalmente aqueles relevantes para nossas observações analíticas nos capítulos posteriores, apresentamos a seguir os conceitos básicos da Sociolinguística Interacional que norteiam esta pesquisa.

3.5 Sociolinguística Interacional

A Sociolinguística Interacional tem origem em disciplinas tais como a Linguística, a Antropologia e a Sociologia, e suas preocupações se voltam, portanto, para os estudos de linguagem, cultura e sociedade. Normalmente, partindo de perguntas como “o que está acontecendo aqui e agora nesta situação de uso da linguagem?” (RIBEIRO; GARCEZ, 2002, p. 7), os sociolinguistas dessa corrente fazem um “estudo da organização social do discurso em interação, ressaltando a natureza dialógica da comunicação humana e o intenso trabalho social e linguístico implícito na coconstrução do significado e da ação.” (RIBEIRO; GARCEZ, 2002, p. 9).

Essa abordagem de pesquisa, assim como a ACE, concentra-se nas interações de fala que envolvem dois ou mais atores como seu objeto de estudo, objetivando demonstrar como os indivíduos que participam da interação usam a fala para realizar seus propósitos comunicativos em situações da vida real. Além disso, compartilha uma perspectiva construcionista com a microanálise etnográfica e foi, assim como a ACE, extremamente influenciada pela etnometodologia.

Um dos fundadores dessa abordagem é o antropólogo linguista John Gumperz, cujo entendimento de conhecimento gramatical partilhado se baseia no fato de que tal conhecimento se constrói diferentemente pelas pessoas na medida em que suas mensagens são produzidas e compreendidas em contextos diversificados (GUMPERZ, 2002). Outro nome bastante caro à Sociolinguística Interacional é o de Erving Goffman, que procurou descrever a linguagem em uma perspectiva “situada”, ou seja, ancorada em circunstâncias específicas da vida social (GOFFMAN, 1974).

Gumperz acredita que somos capazes de produzir e entender processos de comunicação, os quais envolvem não só um reflexo das nossas identidades associadas aos grupos a que pertencemos, mas também índices de quem somos, do que queremos comunicar e de como sabemos a forma de fazê-lo. Com isso, o autor reformula o conceito de competência comunicativa de Hymes (1972), que entendia tal conceito apenas como um conhecimento cognitivo abstrato. Gumperz (1999; 2002), então, acrescenta a essa definição a ideia de cooperação, de que os falantes criam e sustentam durante a interação, uma vez que os usuários da língua são membros de grupos sociais e culturais. A partir disso, podemos inferir que o autor vê a linguagem como um sistema simbólico social e culturalmente construído, usado de forma que reflète os sentidos em um nível macro (como, por exemplo, ao marcar diferenças de status social) e os cria em um nível micro (como, por exemplo, ao destacar o que alguém está dizendo e/ou fazendo em um determinado momento interacional).

Já Goffman chama atenção para um domínio da vida social, cujas complexidades estruturais têm sido amplamente, segundo ele, “negligenciadas” (GOFFMAN, 2002 [1964]): a interação face a face. A partir dos relevantes estudos de Emile Durkheim (1893, sobre religião primitiva; 1895, sobre os fatos sociais, ambos citados por SCHIFFRIN, 1994) e George Herbert Mead (1934, sobre a formação do “self”, também citado por SCHIFFRIN, 1994), a noção de “self” como uma construção social ou, mais que isso, como uma construção interacional passou a ser central nos estudos de Goffman³⁷. Associada à noção de “self”, a noção de “face” como um valor social positivo difusamente localizado no fluxo dos eventos em um encontro, reivindicado pelo falante e manifesto somente quando esses eventos são lidos e interpretados pelo outro é apontada pelo autor como uma forma de se ver o “self” como uma construção pública.

De acordo com Schiffrin (1994), as análises goffmanianas do relacionamento entre os significados interpessoais e a estrutura social são balanceadas por uma atenção cuidadosa, tanto ao valor simbólico do que é dito e feito, quanto às mais abstratas formas de vida social – uma dualidade que parece ter sido herdada da distinção entre forma social e sentido de Georg Simmel (1911, citado por SCHIFFRIN, 1994).

Outro conceito-chave em Goffman é o que ele chamou de estrutura de participação – um conjunto de posições que os indivíduos dentro de um grupo

³⁷ Ver Goffman (2002 [1979]; 1967; 1981), textos que destacam esse conceito de forma mais proeminente.

perceptual de uma elocução podem tomar em relação a essa elocução. Goffman (2002 [1979]) diferencia quatro posições ou “status” de participação: animador, autor, figura ou responsável. Apesar de essas posições poderem ser preenchidas por diferentes pessoas, um único indivíduo pode também preencher esses quatro papéis: grosso modo, um animador é aquele que produz fala, um autor é o que cria a fala, uma figura é retratada através da fala e o responsável, como o nome indica, é aquele que assume a responsabilidade pelo que é dito³⁸. Cada posição dentro de uma estrutura de participação está associada a uma conduta codificada e normativamente especificada de tal modo que nosso reconhecimento das mudanças entre animadores, figuras, autores e responsáveis é facilitada pelas nossas expectativas normativas sobre a conduta apropriada para cada posição.

Essas expectativas acima referidas fazem parte de um outro conceito cunhado por Goffman (2002 [1979]) – o conceito de footing, que, em poucas palavras, diz respeito aos alinhamentos que são tomados por nós e pelos outros como presentes enquanto administramos a produção e a recepção de uma elocução. Junto à noção de footing, a noção de enquadre (GOFFMAN, 1974) ajuda a construir a ideia de interação social pautada em estruturas de participação. Enquadres são os princípios organizacionais e interacionais pelos quais as situações são definidas e sustentadas como experiências. Segundo Tannen e Wallat (2002 [1987]), “a noção interativa de enquadre, então, refere-se à percepção de qual atividade está sendo encenada, de qual sentido os falantes dão ao que dizem. [...] [Os enquadres] emergem de interações verbais e não-verbais e são por elas constituídos.” (p. 189).

Uma vez que o pensamento de Gumperz (1982), sobre inferência situada, reflete o de Goffman (1963), que, com foco na interação social, descreve a forma e o sentido do contexto interpessoal e social, ambos os autores fornecem pressuposições para a decodificação do sentido. O entendimento desses contextos, segundo Schiffrin (1994), pode nos permitir identificar mais completamente as pressuposições contextuais que figuram nas inferências que os ouvintes fazem do que os falantes dizem.

Apesar das diferenças de interesses entre os dois autores, há dois pontos centrais no trabalho de ambos, que contribuíram para a consolidação da Sociolinguística Interacional: a interação entre o “eu” e o outro, e o contexto (SCHIFFRIN, 1994). A contribuição de Gumperz recai sobre as interpretações do contexto como de importância

³⁸ Para uma descrição mais detalhada de cada um desses “tipos de falante”, ver Goffman (2002 [1979], p. 133-138)

fundamental para a comunicação entre os usuários da língua, e o trabalho de Goffman focaliza o contexto fornecido pela organização da vida social (nas instituições, por exemplo) de modo que, tanto a conduta do “self” quanto a comunicação com o outro podem fazer sentido (seja para os copresentes, seja para os analistas).

A linguagem também é vista por ambos os autores como indexical: para Gumperz, a linguagem é um índice dos pressuposições contextuais “de fundo³⁹” que fornecem conhecimento escondido – porém relevante – sobre como fazer inferências sobre o sentido que é atribuído a uma elocução; para Goffman, a linguagem é um dos vários recursos simbólicos que fornecem um índice para as identidades sociais e relacionamentos que são construídos durante a interação.

Finalmente, ambos os pesquisadores admitem que a linguagem tem um papel ativo na criação do mundo social, pois pode alterar, não só o sentido da mensagem, mas também a estrutura de participação da fala, de modo que tanto diferentes intenções quanto diferentes “selves” podem ser demonstrados através de mudanças sutis na forma de se proferir uma elocução. Essas intenções comunicativas dos falantes podem ser expressas ou inferidas através de determinadas pistas sociolinguísticas, as chamadas pistas de contextualização (GUMPERZ, 2002 [1982]), que são manifestações verbais ou não verbais que constroem expectativas sobre o que poderá acontecer a seguir na interação. Assim, é importante destacar que, conforme Gumperz (2002 [1982], p. 153), “os participantes de uma conversa, por exemplo, têm expectativas convencionais sobre o que é considerado normal e o que é considerado marcado em termos de ritmo, volume da voz, entoação e estilo de discurso”.

Ainda sobre a noção de “pistas de contextualização”, Ostermann (1998) afirma que, em uma dada interação, se a interpretação que os participantes realizam sobre as ações dos demais for realizada apenas no nível oracional, podem ocorrer problemas de entendimento – os chamados mal-entendidos – uma vez que, entre esses participantes, podem não estar operando as mesmas convenções de contextualização.

Para os fins desta pesquisa, portanto, é importante ressaltar as definições acima, uma vez que são algumas dessas pistas as responsáveis por destacar os movimentos interacionais nomeados neste trabalho como *episódios de conflito*. Isso posto, é possível ressaltar que a interpretação de uma atividade ou de um evento como um todo se pauta a partir da construção dessas expectativas e pressuposições sociais, que são criadas e

³⁹ Expressão traduzida do termo inglês “background”.

recriadas pelos participantes de modo a serem confirmadas ou não pelos demais participantes como construtoras e constituintes de um determinado contexto de produção. É a partir da identificação dessas pistas que os participantes identificam “o que está acontecendo aqui”, formulando (ou não) situações como “isto é uma abertura de encontro” ou “isto é um episódio de conflito”, entre tantas outras possibilidades.

Nesse sentido, linguagem, cultura e sociedade estão fundadas na interação: apoiam-se em uma relação reflexiva eu-outro. A interação social, enquanto um contexto específico para que a linguagem seja padronizada conforme os reflexos que produz em seu contexto de produção e entendimento, é o lugar da negociação e da construção de sentido. Isso reforça o pensamento de que linguagem e contexto são coconstituintes: a linguagem contextualiza e é contextualizada, assim como a linguagem não apenas funciona “em” contexto, pois também forma e fornece contexto. Dessa forma, situações, ocasiões, encontros, entre outros, têm formas e significados que são parcialmente criados e/ou sustentados pela linguagem. E é essa visão de sentido situado, isto é, o uso da língua na interação social, que é contemplada pela Sociolinguística Interacional.

Essas noções básicas da Sociolinguística Interacional, aliadas a algumas noções básicas oriundas da ACE, são essenciais para uma compreensão da análise de dados a ser feita a seguir. Por essa razão, apresentamos na seção seguinte, um panorama global desta outra tradição de pesquisa qualitativa.

3.6 Análise da Conversa Etnometodológica (ACE)

O texto de Sacks et. al. (2003[1974]) é fundador para a ACE, pois estabelece as bases fundamentais em que os estudos analíticos da conversa se alicerçam, formalizando 14 regras que descrevem uma sistemática elementar para o sistema de tomada de turnos. Diante disso, a conversa cotidiana assume, pois, o status de “pedra sociológica fundamental” (GAGO, 2002, p. 92; GARCEZ, 2002, p. 56), servindo de base para o estudo de todas as outras formas de interação social. Quatorze fatos gerais aparentes que podem ser observados em uma conversa cotidiana foram postulados por

Sacks, Schegloff e Jefferson (2003[1974]). Além disso, os autores descreveram também um conjunto de regras que governam tanto a construção quanto a tomada de turnos⁴⁰.

Regida por princípios de tomada de turno que organizam a fala-em-interação presente na cena social em curso, a conversa, segundo Sacks et al. (2003), remete ao estado de conversa sustentado pelo desenvolvimento turno-a-turno, presente entre os indivíduos de um círculo social, que são ratificados como coparticipantes. O princípio etnometodológico orientador dessa concepção é o da sequencialidade das ações, através do qual uma ação subsequente à outra só é motivada pelas “possibilidades retrospectivas-prospectivas da situação presente, possibilidades modificadas a cada intercâmbio efetivo” (COULON, 1995, p. 66).

Para os fundadores da ACE, a organização social da fala não se dá apenas no âmbito de quem fala para quem em que língua, mas ocorre também no conjunto das pequenas ações face a face reciprocamente confirmadas pelos participantes e ritualmente governadas. Segundo eles, a tomada de turnos se dá em lugares relevantes de transição (SACKS et al., 2003), ou seja, o lugar da interação no qual o falante encerra o seu turno, ou, pelo menos, a sua unidade de construção de turno (doravante, UCT), para que, seguindo algumas regras de alocação, o outro falante possa começar a falar ou, se isso não acontecer, para que o falante corrente possa então continuar falando.

As técnicas de alocação de turno são divididas em dois grupos: (i) aquelas em que o falante corrente seleciona o falante seguinte, e (ii) aquelas em que o falante seguinte se autosseleciona.

Quanto às regras que governam a construção de turno, Sacks et. al. (2003) postulam:

- (1) Para cada turno, o início do lugar relevante para transição para a troca de falantes pode ocorrer se:
 - (a) o falante corrente selecionar o próximo falante, pela técnica (i) e este tomar a palavra, iniciando o turno seguinte;
 - (b) o falante corrente não selecionar o próximo falante e, então, qualquer parte puder – mas não necessariamente – se autosselecionar: nesse caso, a parte que tomar o turno

⁴⁰ Para um conhecimento mais aprofundado da sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa, consulte-se Sacks et. al. (1974) ou sua tradução para o português em Sacks et. al. (2003).

primeiro adquire o direito ao turno, e a transição, portanto, ocorre;

- (c) o falante corrente não selecionar o próximo falante e nenhuma outra parte se autosselecionar: desta forma, o falante atual pode – mas não necessariamente – continuar falando, a menos que outro se autosseleccione.

- (2) Se, no lugar inicial relevante para transição de uma unidade inicial de construção do turno, nem (1a) e nem (1b) operarem, seguindo a regra (1c), em que o falante atual continua, então o conjunto de regras a–c reaplica-se ao próximo lugar relevante para transição e recursivamente em cada lugar seguinte relevante para transição, até a transferência ser efetivada (SACKS et. al., 2003, p. 16-17).

A partir dessas postulações, podemos observar que os turnos se formam em seqüências, e cada turno então deve ser considerado como um “turno-em-uma-série”, uma vez que cada turno se estrutura geralmente em três partes: “uma que aborda a relação de um turno com um anterior; uma envolvida com o que está ocupando o turno corrente, e uma que aborda a relação de um turno com o posterior.” (SACKS et al., 2003, p. 43).

Embora possam ser organizados como “um turno-em-uma-série”, não são agrupados como montes de material conversacional disponível que parecem se ligar por algum motivo tópico. A tendência mais comum é pensar que os turnos de fala se associam por questões tópicas, isto é, eles se juntam porque são algo “sobre” alguma coisa, mas Schegloff (2007) afirma que essa base da fala-em-interação é melhor examinada com relação às ações em curso do que no que se refere à topicalidade da conversa. Pensar, portanto, em grupos de ação é pensar em “cursos de ação” dispostos em uma trajetória. Para isso, o autor diferencia a “organização sequencial” da “organização de seqüências” (SCHEGLOFF, 2007, p. 1-3).

Organização sequencial é um termo mais geral, pois se refere a qualquer tipo de organização que envolve o relativo posicionamento dos enunciados ou ações. A tomada de turno é um tipo de organização sequencial porque diz respeito à relativa ordem dos falantes, das UCTs e dos diferentes tipos de elocuições. Já a organização de seqüências é um termo mais específico, porque é um dos tipos de organização sequencial. Seu escopo

é a organização dos cursos de ação desempenhados na fala – sucessões ou *sequências* de atos ou movimentos coerentes, ordenados, significativos.

A unidade básica da construção de sequências é o par adjacente: um recurso para a construção de sequências assim como a UCT é um recurso para a construção do turno. Desse modo, o par adjacente consiste, segundo Schegloff e Sacks (1973) e Schegloff (2007) em: (1) duas extensões de elocução (2) posicionadas adjacientemente, sendo que (3) cada elocução é produzida por diferentes falantes. Além disso, eles exibem (4) uma ordem relativa – uma primeira parte do par (doravante, PPP) seguida de uma segunda parte do par (doravante, SPP) – e (5) relações discriminadas, isto é, o tipo de PPP é relevante para a seleção da SPP correspondente (SCHEGLOFF; SACKS, 1973, p. 238; SCHEGLOFF, 2007, p. 13-14). Como os pares adjacentes são de tipo específico, podemos citar, por exemplo, que a uma PPP de um cumprimento, cabe a produção de uma SPP recíproca de cumprimento; à PPP de um convite cabe a produção de uma SPP em que se tenha um aceite ou uma recusa a esse convite.

A definição dos pares adjacentes remete a uma característica básica para a operação de tais pares: a *relevância condicional*, segundo a qual, dada a produção reconhecível de uma PPP, na sua possível finalização, um próximo falante deve começar a falar (geralmente selecionado como próximo falante pela PPP) e deve produzir uma SPP do mesmo tipo de par. Hutchby e Wooffitt (1998, p. 98) consideram que, dada a condição inicial de uma primeira parte do par enunciada, a segunda parte do par é, então, relevante. Conseqüentemente, a ausência de tal segunda parte do par é uma “ausência notável”, e o falante da primeira parte do par pode formular uma razão para essa ausência.

Em certas ações, a relevância condicional pode ajudar o analista a definir uma sequência como um fenômeno interacional consistente. Se alguém, por exemplo, evidencia em sua conduta que está notando a “ausência” de um determinado tipo de turno – a SPP correspondente, no caso – por parte do outro (o coparticipante), isso revela, então, a própria orientação desse participante para a relevância da sequência que o analista está objetivando descrever (HUTCHBY; WOUFFITT, 1998, p. 98).

Além disso, estes autores consideram importante destacar que o objetivo da ACE não é simplesmente construir descrições de padrões em grandes coletâneas, mas sublinhar que a pesquisa tem um interesse sociológico nas funções interacionais e sociais dos fenômenos conversacionais identificáveis. No processo, a explicação precisaria ser refinada e, gradualmente, uma explicação formal de padrão sequencial

seria desenvolvida. Caberia ao analista, portanto, investigar que tarefa interacional estar-se-ia realizando com o referido padrão sequencial e como os participantes estariam ativamente orientados para essa tarefa.

As sequências, no entanto, podem ser expandidas, isto é, podem ocorrer de forma não formulaica, não mínima, na medida em que uma segunda parte de um par adjacente pode não se realizar imediatamente após a primeira parte do par. Três são os tipos de expansão que um par adjacente pode sofrer (SCHEGLOFF, 2007; GAGO, 2005). São elas: as pré-expansões, as expansões por inserção ou as pós-expansões. Além disso, cumpre destacar que tais expansões normalmente podem ocorrer em pares.

Um par adjacente definido como pré-sequência tem duas características: torna relevante a ocorrência de uma ação responsiva por meio de uma SPP e, em decorrência disso, averigua a possibilidade de se prosseguir com a PPP de base. As SPPs de uma pré-expansão podem ser do tipo encorajadora, isto é, podem levar o produtor da PPP da pré-sequência a se orientar para produzir a PPP_{base}, ou podem ser do tipo bloqueadora, que, como o nome indica, impedem a realização da PPP_{base}.

As respostas, entretanto, não são únicas. Elas podem levar as partes a se orientar de forma diferente de acordo com a situação interacional criada. Por exemplo, o receptor de uma oferta ou de um convite pode aceitá-lo ou rejeitá-lo; pedidos podem ser concedidos ou recusados.

De acordo com a vasta gama de possibilidades que uma pré-sequência pode oferecer, as ações responsivas podem se configurar como favoráveis ou não à sequência projetada. Nessa linha de raciocínio, Schegloff (2007, p. 59) considera que “as sequências são o veículo para a obtenção de alguma atividade realizada, e aquela resposta à PPP que incorpora ou favorece a realização da atividade é a SPP favorecida – ou, como denominaremos, preferida”⁴¹.

As questões-chave na organização da preferência/ despreferência dizem respeito ao *alinhamento*, na medida em que uma segunda ação dá suporte à primeira. De modo geral, Schegloff (2007) considera que ações responsivas alinhadas à ação anterior (como concessões, concordâncias, aceitações) são chamadas de ações *preferidas*, enquanto aquelas que se alinham menos com a ação precedente (recusas, discordâncias) são consideradas ações *despreferidas*.

⁴¹ “Sequences are the vehicle for getting some activity accomplished, and that response to the first pair part which embodies or favors the accomplishment of the activity is favored – or, as we shall term, the preferred – second pair part”

É importante destacar nessa discussão de preferência/ despreferência que o foco está em um fator sociointeracional das sequências, e não em um fator psicológico. Os termos “preferido” e “despreferido” se referem a uma relação estrutural das partes das sequências e não remetem à intencionalidade das partes.

Além das pré-expansões e da estrutura de preferência que elas estabelecem, os pares adjacentes admitem também expansões por inserção e pós-expansões. As sequências inseridas são assim denominadas por se encontrarem entre os termos do par adjacente de base – depois da PPP_{base} e antes da SPP_{base} . Falantes de uma PPP podem “refazer” uma ação, por exemplo, revertendo a sua preferência para que a ação responsiva correspondente possa se realizar como preferida. Por outro lado, respostas despreferidas implicariam uma reformulação da PPP. O início de uma sequência por inserção desloca a SPP_{base} . Em vez de neutralizar ou redirecionar a relevância condicional da SPP_{base} , sequências por inserção projetam-na para frente, isto é, quando tal sequência é finalizada, a SPP_{base} é novamente a próxima relevante.

As sequências por inserção podem ser do tipo “pós-primeira” ou “pré-segunda”. Estas se endereçam ao que está para ser feito a seguir, pois, nos termos de Schegloff (2007, p. 106), “olham para frente”; aquelas, em contrapartida, são oportunidades de levantar questões a partir do que se precedeu, isto é, “olham para trás” (SCHEGLOFF, 2007, p. 100). Quando coocorrem, pós-primeiras antecedem pré-segundas.

Além das expansões por inserção, o par adjacente de base pode sofrer também pós-expansão. As partes de uma interação podem tratar a ocorrência de uma SPP como o final de uma sequência e incorporar isso dando início a uma nova sequência ou permitindo um intervalo maior de fala (um “lapso”). Se nenhuma dessas duas possibilidades ocorre (isto é, se não se inicia uma nova sequência na interação nem há um silêncio após a SPP_{base}), a tendência é o aparecimento, após a SPP_{base} , de mais material conversacional que não se caracteriza como início de uma nova sequência. Esses materiais podem surgir minimamente, ou seja, sem a configuração do par adjacente (sendo denominadas pós-expansões mínimas), ou podem aparecer na forma de pares adjacentes, mas ainda ligados à sequência da ação-base (sendo consideradas, nesse caso, pós-expansões não mínimas).

3.7 Linguística Interacional

Conforme resenhado por Divan e Oliveira (2008), ao apontarem três passos a serem dados no rumo da criação de uma linguística interacional, Couper-Kuhlen e Selting (2001) destacam a importância de um entendimento da cultura e da sociedade através da produção de linguagem por parte dos chamados atores sociais. O primeiro passo foi a aceitação da linguagem falada como um objeto de investigação.

O segundo passo foi o trabalho dos linguistas da tradição do discurso funcional, que procuravam relações motivadas entre a forma linguística e a função do discurso. Apesar de não se centrarem na interação conversacional, o estudo dos linguistas foi importante para se estabelecer um modelo de estudo da linguagem, que via as formas linguísticas como algo com o qual se realizavam ações.

O terceiro passo para a formação da Sociolinguística Interacional veio do trabalho no campo da Análise da Conversa Etnometodológica. No final dos anos 70, os sociólogos postulavam que a conversa cotidiana era o lugar de ordem social. Os estudos linguísticos antropológicos passaram a considerar os sistemas de trocas conversacionais e as estratégias discursivas em comparações interculturais.

De acordo com as autoras, a Linguística Interacional analisa a linguagem com um olhar interlinguístico interdisciplinar para entender como as linguagens são moldadas pela interação e como as práticas interacionais são moldadas através das linguagens específicas. Por essa razão, a confluência da Sociolinguística Interacional e da ACE concorre na direção de formalizar uma terceira corrente, tal como estamos ratificando aqui, que prima pelas mesmas políticas de investigação privilegiadas por ambas.

Uma vez apresentadas as noções básicas das correntes teórico-metodológicas pelas quais nos orientamos neste trabalho, a seguir, são apresentados o cenário e os recursos metodológicos envolvidos na presente tese. Informações sobre o contexto da pesquisa, bem como o registro e a transcrição dos dados também estão presentes, e, por fim, os procedimentos de elaboração da análise a ser apresentada no capítulo de análise.

Capítulo Quatro

O CONTEXTO DA PESQUISA

*Tem se tornado claro, até agora, que a Análise da Conversa exige acesso a gravações de fala-em-interação. A questão que se mantém, entretanto, é se estas poderiam ser fontes de informação [a ser] usadas, ou se dados adicionais deveriam também ser coletados. Esta é uma questão que tem sido, e continua a ser, ampla e calorosamente debatida, entre analistas da conversa e seus críticos, assim como dentro da comunidade de analistas da conversa.*⁴²

Diante da dúvida a que ten Have (1999) faz referência na citação acima, ratificamos que nossa posição se apoia sobre uma única possibilidade: a de que uma análise qualitativa de relevância costuma ter bastante credibilidade se for realizada a partir de dados reais coletados em ambientes naturais de ocorrência espontânea de fala-em-interação, independentemente de, se a essa análise, forem acrescentados dados etnográficos ou não. No entanto, acreditamos que algumas informações adicionais podem se constituir perfeitamente enquanto contexto para a pesquisa, uma vez que os participantes, mesmo não apresentando explicitamente nenhum elemento indexical que se ligue ao contexto circunstante, estejam operando dentro de um esquema de interpretação que os possibilite coconstruir o entendimento do que esteja se passando em um dado momento da interação. Por essa razão, para bem analisarmos os dados, e para permitir ao leitor a reconstrução de nosso percurso de análise, apresentamos neste capítulo alguns dados do contexto etnográfico de nossa investigação.

Como este trabalho se desenvolve, conforme abordado no capítulo anterior, dentro da perspectiva de pesquisa qualitativa, é importante destacar a importância da interlocução que já há alguns anos vimos estabelecendo com o professor Srikant Sarangi e com seu trabalho na chamada Linguística Aplicada das Profissões, voltada para a realização do trabalho colaborativo conjunto entre pesquisadores e praticantes (SARANGI, 2001).

⁴² *It has become clear, by now, that conversation analysis requires Access to recordings of talk-in-interaction. The question remains, however, whether these would be the only sources of information used, or whether additional data should also be collected. This is an issue that has been, and continues to be, widely and hotly debated, between CA and its critics, as well as within the CA community (ten Have, 1999, p. 53).*

Nessa corrente de investigação, “pesquisadores observam o cenário de pesquisa com o olhar voltado para a inter-relação entre pesquisadores e pesquisados, na qual ambos possam assumir uma agenda de pesquisa colaborativamente construída” (GAGO; VIEIRA; SANT’ANNA, 2012). A problematização conjunta (ROBERTS; SARANGLI, 2003), sob esse ponto de vista, passa a ser então a política orientadora para a realização de pesquisas na área de linguagem e sociedade.

Nesse sentido, esta tese estaria inserida em um momento de desenvolvimento de elaboração conjunta de uma agenda de pesquisa, denominado por Gago, Vieira e Sant’Anna (2012) como um “desenho semicolaborativo”, devido ao esforço, segundo os autores, “ainda incipiente, dadas as dificuldades da área jurídica”.

Os dados que analisamos foram gravados na Vara de Família do Fórum de uma cidade de interior no Sudeste brasileiro. Foram gravados vários encontros entre o requerente de um processo, que será chamado de Amir, a requerida, Flávia, e a assistente social, Sônia. Uma vez que o referido processo corre em segredo de Justiça, os nomes dos participantes serão preservados e substituídos por nomes fictícios. No entanto, é válido ressaltar alguns dados do currículo da assistente social, que aqui chamamos de Sônia: bacharel em Direito e em Serviço Social, em instituições de ensino superior da cidade de Juiz de Fora; possui duas especializações, uma em Serviço Social e outra em Direito de Família. Além disso, participa até hoje de congressos com temática de seu interesse, tais como família, adolescentes, criação de filhos, condição das mulheres, guarda, adoção e mediação. Faz parte, com aproximadamente 30 outros(as) assistentes sociais do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), de um grupo de estudos, há 15 anos, com o objetivo de conhecer novas abordagens para a sua prática no fórum. Importante é destacar também que Sônia está frequentemente em contato com profissionais do Instituto Brasileiro de Direito de Família, em cursos e congressos dos quais participa.

Inicialmente, as partes se encontraram em separado com Sônia, em dois encontros cada uma. Em seguida, as três partes se encontraram ao todo em quatro encontros conjuntos (quadro abaixo). O processo em questão era o de *Regulamentação de Visitas*, em que se contemplava a possibilidade de o pai, o requerente, encontrar-se com os filhos, Vítor e Íris (também nomes fictícios para os fins desta pesquisa), não apenas a cada 15 dias, durante os finais de semana, conforme estabelecido previamente, mas também durante a semana. Flávia, a requerida, é quem detém a guarda dos filhos.

Quadro 4 - Os encontros

Evento	Participantes	Data	Duração
1º encontro em separado	Sônia e Amir	17/04/2007	não gravado
2º encontro em separado	Sônia e Flávia	18/04/2007	não gravado
3º encontro em separado	Sônia e Flávia	09/05/2007	48 min.
4º encontro em separado	Sônia e Amir	16/05/2007	60 min.
1º encontro conjunto	Sônia, Amir e Flávia	29/05/2007	49 min.
2º encontro conjunto	Sônia, Amir e Flávia	13/06/2007	23 min.
3º encontro conjunto	Sônia, Amir e Flávia	27/06/2007	11 min.
4º encontro conjunto	Sônia, Amir e Flávia	18/07/2007	30 min.

Fonte: elaboração do autor.

Como podemos observar no quadro acima, Sônia se encontrou primeiro com Amir, porque ele é o requerente do processo. O fato de Flávia ter sido ouvida duas vezes antes de Sônia se encontrar com Amir novamente ocorreu porque, no mesmo dia (09/05/2007), ambos estavam marcados para serem ouvidos: Amir primeiro e, algum tempo depois, Flávia. Contudo, ele não pode comparecer devido a problemas de saúde, e seu segundo encontro em separado com Sônia precisou, então, ser remarcado.

Outra observação a ser feita sobre esses encontros é com relação à duração deles. Diferentemente dos demais encontros, que estão referenciados pelo seu tempo de duração, o apontamento do quarto – e último – encontro conjunto ressalta o tempo de gravação, e não o tempo total do encontro. Como se tratava de um aparelho analógico, o lado A da fita cassete terminou e, por algum descuido, não foi trocado para que se pudesse continuar gravando, no lado B, o término da sessão de mediação. Portanto, não tivemos acesso à gravação do final do encontro, em que, por exemplo, as partes esboçaram um acordo. Infelizmente, não é possível precisar quanto tempo se perdeu, mas acreditamos que tenha sido algo em torno de três a cinco minutos.

Depois de realizados todos os encontros, tivemos algumas conversas com Sônia, a fim de obter um pouco mais de informação contextual sobre os encontros. As próprias transcrições, também, nos auxiliaram nessa tarefa de destacar alguns pontos importantes para o contexto desta pesquisa. Segundo a representante da instituição, o processo chega para os setores técnicos depois de uma audiência conciliatória com o(a) juiz (juíza) em que não há acordo entre as partes.

O processo que estamos analisando não obteve acordo na audiência conciliatória com a juíza e começou a ser acompanhado por nosso grupo quando chegou às mãos de

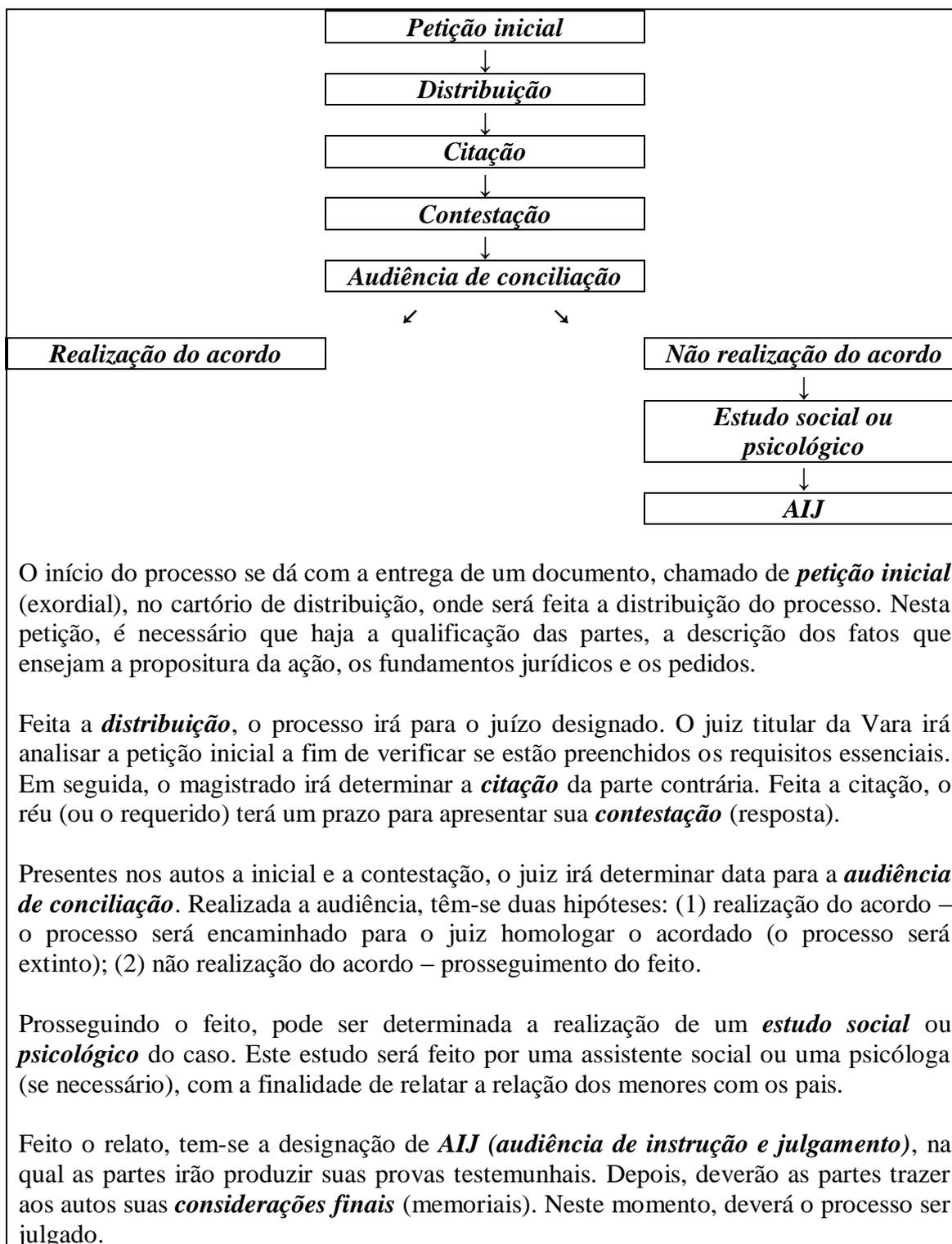
Sônia. A inserção dessa terceira participante no conflito, imposta pela instituição jurídica, muda significativamente a configuração da ação conjunta a ser realizada por todos os participantes. Desse modo, através da decisão do(a) magistrado(a), um (ou mais) funcionário(s) do chamado “setor técnico” do judiciário, quando designado(s) para se interpor(em) na contenda criada entre “requerente” e “requerida” (assim categorizados pelo processo judicial), estará assim contribuindo para a construção do nosso objeto de análise: o cenário de fala-em-interação institucional composto por três partes, uma das quais representando a instituição e intervindo, de alguma forma, na relação de conflito preexistente entre as duas demais partes.

Ao optar pela proposta de realizar encontros conjuntos, em vez de fazer visitas às casas dos envolvidos ou fazer investigações acerca da situação de seus filhos na escola em que estudam, por exemplo, Sônia se encarrega de administrar o conflito localmente. Assim, ocorre a oportunidade para que os contextos sequenciais a emergirem interacionalmente venham a adquirir um significado social, na medida em que a solução para um problema específico – destacado como Regulamentação de Visitas – passa a ser o objetivo principal de realização desses encontros. No quadro apresentado na página seguinte, descrevemos o percurso⁴³ prototípico de um processo judicial.

A orientação para motivar os disputantes a construírem, juntos, um acordo é recorrentemente reiterada por Sônia no decorrer dos encontros. Sua justificativa para tal se apoia em sua crença no trabalho de mediação de conflitos, ao qual tem se dedicado nos últimos anos, através de estudo próprio, participação em congressos, seminários de formação etc. Por isso, ocorre a proposta de realizar encontros conjuntos, pautados por atividades sociais semelhantes àquelas realizadas em sessões oficiais de mediação, como um encaminhamento possível do estudo social pedido pelo juiz. Lembramos também que, à época (2007), o trabalho de mediação ainda era incipiente, pouco difundido e pouco entendido, sobretudo pelos beneficiários da Justiça (como Amir e Flávia, por exemplo) – como o é ainda hoje.

⁴³ Agradecemos, pelas informações prestadas, fornecidas via e-mail, ao então graduando Leonardo Vilarde, do curso de Direito da UFJF, que, à época (2007), participava, como voluntário, do grupo de pesquisa ao qual esta tese está vinculada.

Quadro 5 - O percurso processual prototípico



Fonte: elaboração do autor, com o auxílio de Leonardo Vilardi (cf. nota 43).

A orientação para realizar um trabalho com um formato de mediação pode ser observada pelas prestações de contas apresentadas por Sônia, logo no início do primeiro e do quarto encontro em conjunto. Além disso, cada um dos quatro encontros que estamos analisando possui características interacionais distintas, uma vez que os

participantes chegam a cada encontro evidenciando expectativas diferentes. No primeiro encontro conjunto, Sônia dá pistas de que entende que todos estão voltados para resolver um problema já estabelecido anteriormente (conforme fragmento de transcrição apresentado abaixo), porque ali se encontram voluntariamente “a convite” dela. Além disso, nesse primeiro encontro, Flávia também destaca sua expectativa (questionar a capacidade do pai em ficar com os filhos nos finais de semana a ele dedicados). Essa preocupação já tinha se tornado relevante, diante da terceira parte representante da instituição, como algo que deveria ser discutido conjuntamente⁴⁴.

No excerto a seguir, será possível perceber o início do primeiro encontro conjunto entre Sônia, Amir e Flávia, no qual a representante da instituição toma boa parte dos momentos iniciais para ratificar a apresentação da proposta que já tinha sido feita anteriormente em separado a cada um dos litigantes:

Excerto 4.1.

[1º Encontro, 00’34” – 02’44”]⁴⁵

001 Sônia gente, hh
 002 (0.8)
 003 Sônia é::: a a- essa reunião foi com a concordância
 004 do senhor amir e da senhora também, a senhora
 005 sabia [que o:] seu amir=
 006 Flávia [certo.]
 007 Sônia =ia tá aqui, e o seu amir >sabia que dona flávia ia
 008 tá aqui.<
 009 (.)
 010 Sônia enTÃO (.) esse tipo de trabalho dona flávia, a gente
 011 faz com o objetivo é de EVitar todo esse conflito
 012 processual, todo todo esse desgaste emocional ENORME
 013 que tem uma audiência, que na na verdade >é- é- é uma
 014 BRiga< né. falando um português mais claro né. chega
 015 as fases às vezes de necessitar de testemunha pra lá,
 016 testemunha pra cá.
 017 (0.8)
 018 Sônia testemunhas que na verda:de a gente fica meio que na
 019 mão dessas pessoas, e depois na mão do juiz.
 020 (0.8)
 021 Sônia enTÃO (.) por isso esse CONvite MEU↓ de fazer esse::
 022 pro- esse tipo de trabalho com direito () de
 023 mediação. pra gente tentar <aparar> algumas arestas.
 024 (0.8)
 025 Sônia é:: tentar tornar essa essa situação menos
 026 conflituosa. >pra nós< eventualmente entrarmos num

⁴⁴ Antes da realização dos encontros conjuntos, Sônia realizou dois encontros em separado com cada um dos participantes, sob a justificativa de que deveria entender melhor o processo do ponto de vista deles (*Quadro 3*). Para os fins da análise a ser realizada neste trabalho, os referidos encontros em separado não foram contemplados, embora se constituam enquanto contexto etnográfico para o melhor entendimento dos dados apresentados aqui.

⁴⁵ A apresentação dos excertos aqui tem como objetivo apenas contextualizar o leitor quanto às distintas expectativas com que os participantes chegaram para cada um dos quatro encontros observados.

027 acordo aqui mesmo ou pelo menos pra ir para uma out-
028 futura audiência numa OUTRA condição, né.
029 (.)
030 Sônia numa nova condição. capaz de sair algum <FRUto>,
031 porque do jeito que as coisas estão, a mim me parece
032 que não sai fruto, a não ser uma decisão de cima pra
033 baixo.
034 (0.8)
035 Sônia que é o que foi pe↑dido né. nem me lembro mais quem é
036 o requerente desse processo, quem é que começou, mas
037 é que veio pedir ao juiz, botou a VIDA pro juiz pro
038 juiz decidir.
039 (.)
040 Sônia né?
041 (.)
042 Sônia pediu o juiz decide.
043 (.)
044 Sônia MANDa de cima pra baixo. e ele at- ela né, ela até é:
045 pediu aqui pra nós, pro processo vir pra cá pra nós,
046 é- é- o assistente social e a psicóloga conhecerem
047 ma::is e darem um pouco mais de informação, né.
048 (.)
049 Sônia MESmo assim, é MUIto mais interessante que os
050 próprios envolvidos decidam sobre a SUA vida- SUAS
051 vidas [né.
052 Flávia [mais as crianças, né.
053 Sônia no caso aqui MUIto mais as vidas das crianças, >mas
054 que não há como negar< que atinge diretamente a vida
055 de cada um.
056 (1.4)
057 Flávia eu quero:: saber aqui. ele ta doente certo? ele mesmo
058 já falou, você também né. eu quero saber se AFETA a
059 visita do vitor com ele. se se as vezes que ele tá
060 com crise, que a psicóloga falou que são, às vezes
061 tem crise certo, se afeta [o vitor, se essa situação-
062 Sônia [o seu amir saberia te
063 dizer melhor isso, né seu amir,
064 Amir não, eu acho que não.=
065 Flávia =porque o vitor chega em <casa> depois das visitas
066 ele s- chega com muito medo. ele tem medo as coisas.
067 >>ele tem medo de ir no banheiro,<<
068 (.)
069 Flávia >>ele tem medo de dormir sozinho ele vai pra minha
070 cama,<<
071 (.)
072 Flávia >eu deixo ele no colégio na segunda feira< ele chora,
073 (1.5)
074 Flávia essa semana ele tá tranquilo >porque esse fim de
075 semana ele ficou comigo, mas ele tem- ele vem de lá
076 com medo,< (e/ele) fala que o pai fica na cama
077 chorando. >>teve uma vez que falou.<<
078 (1.0)
079 Flávia e que a moça que f- toma conta junto também >>disse
080 que<< ficou na cama com ele e ele do lado de fora
081 <brincando.>
082 (0.5)
083 Flávia eu quero saber se nessas <visitas> (.) ele tem
084 condições de olhar o vitor.
085 (1.5)

Como é possível perceber pela troca de turnos acima, as expectativas de Sônia e Flávia, expressas verbalmente, constroem o início do primeiro encontro conjunto e deixam claras as evidências de como cada uma delas chegou para esse encontro. No excerto acima, podemos observar que, ao categorizar o encontro como uma “reunião” (linha 003), Sônia demonstra o seu entendimento de que aquele encontro se diferencia dos encontros que são realizados diante da juíza, pois não se trata de uma audiência, por exemplo. Quando destaca que foi uma reunião “com a concordância” (linha 003) de ambos, fica mais evidente a orientação dela para o caráter voluntário da participação de cada um. Expresso de outro modo, Sônia se orienta para deixar claro que está orientada para tratá-los como participantes que se dispuseram voluntariamente a estar naquela situação configurada ali, pois cada um sabia da presença do outro naquele encontro (linhas 003-005 e 007-008). Isso fica ainda mais evidente no momento em que Sônia enquadra a cena comunicativa em que ela, Amir e Flávia se encontram, uma vez que os outros dois estão ali “a convite” dela (linha 021).

Desse modo, ela reforça a categorização do encontro como uma reunião em que os participantes estão presentes por vontade própria, não por obrigação. Por sua vez, Flávia também deixa verbalmente expressa sua expectativa para o encontro quando questiona se “ele teria condições de olhar o Vítor” (linha 083-084), questionamento esse precedido por uma série de prestações de contas, em que ela dá indícios de que o pai não estaria realizando sua tarefa de cuidar do filho por estar “na cama deitado” enquanto o menino ficava “na rua brincando” (linhas 079-081). Na avaliação de Flávia, isso causava transtornos ao menino, que chegava a casa dela na volta das visitas apresentando um comportamento diferente do habitual. Essa avaliação, enfim, é caracterizada como fonte da preocupação expressa ao longo de todos os turnos de Flávia no excerto apresentado acima.

Infelizmente, não é possível analisar em profundidade se Amir estaria alinhado (ou não) a essas orientações de Sônia e Flávia, pois, uma vez que temos acesso somente ao comportamento verbal dos participantes, por conta das gravações apenas em áudio, temos um pequeno indício da orientação de Amir (linha 064).

No segundo encontro, os participantes se apresentam com orientação um tanto distinta, e isso se torna claro quando Flávia inicia sua participação no encontro perguntando sobre a doença de Amir e, no final, destaca que “teria saído do primeiro encontro acreditando que Amir estaria doente, mas que uma outra coisa teria chegado ao

seu ouvido” (ver, abaixo, transcrição do trecho em que Flávia realiza essa prestação de contas). A orientação dessa participante, especificamente, portanto, se volta para tentar evidenciar tal incoerência justificada por ela.

Excerto 4.2.

[2º Encontro, 00’15”- 02’27”]

001 Flávia eu conversei muito com ela, e falei que você tava
 002 doente.
 003 (0.5)
 004 Flávia que ela: releva:sse esse tempo que ele não procuro:u.
 005 (.)
 006 Flávia que a mágoa [dela é]essa.
 007 Sônia [entendi.]
 008 (.)
 009 Flávia entende, >falei íris< então vão⁴⁶ pensa:r,
 010 (.)
 011 Flávia se ele tá doente se é isso mesmo, que eu até hoje não
 012 acredito <muito>, ma::s tentei convencer ela ne:ssa
 013 forma.
 014 (0.2)
 015 Flávia <eu queria te fazer uma pergunta.
 016 (0.5)
 017 Flávia você foi chamado ao i ene pê esse que >cê vai ter alta?
 018 (0.8)
 019 Amir °não ↓sei°
 020 Flávia não?
 021 (1.2)
 022 Flávia não foi chamado?
 023 (0.5)
 024 Amir pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-
 025 Flávia [não >porque< eu
 026 fiquei sabendo.=
 027 Amir =ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá (não?)=
 028 Flávia =não (.) mas- a- a minha fonte eu não posso falar (.)
 029 eu ouvi falar que ele ia ter alta, que ele não tá
 030 doente (.) >e eu queria saber dele<, mas ele não
 031 [sa::]be.
 032 Amir [uhn?]
 033 Amir isso eu acho que é uma coisa pro o médico lá (me/vim)
 034 dizer.
 035 (.)

Logo após os primeiros movimentos de cumprimento e acomodação nos lugares (não gravados), o segundo encontro passa a se configurar como uma troca de turnos voltada para a continuação do encontro anterior (momento que passa a ser gravado). Nesse momento, é notável a expectativa de Flávia sobre o encontro. Uma vez que ela pergunta sobre a possível “alta” de Amir (linha 017), há uma pressuposição de que ele

⁴⁶ Forma contrata da expressão “vamos”, variação linguística típica do falar da região onde os participantes moram.

não estaria (mais) doente. A construção do início do encontro, portanto, se dá em cima de ações mais diretamente confrontacionais do que no primeiro encontro. A justificativa de Flávia para esse confronto, porém, só vai aparecer nos momentos finais do mesmo encontro:

Excerto 4.3.

[2º Encontro, 20'29"- 20'56"]

001 Sônia mas dona flávia e seu amir, ((som de passos)) na
 002 verdade, nós caminhamos bem demais no encontro passado
 003 eu achei até >bom dema[is<.
 004 Amir [é. ela chegou [↑com um-
 005 Sônia [>↑mas é na- num
 006 ↑é::[::
 007 **Flávia** [>>é que eu não gosto de ser enganada<<. [eu esta-]=
 008 Sônia [nã:o?]=
 009 **Flávia** =>ele conseguiu me convencer que estava doente, agora
 010 vem outra coisa no meu ouvido<, eu não gosto de ser
 011 engana[da.
 012 Sônia [na verdade, [seu ami[r
 013 Amir [seu ouvi[do tá muito grande.
 014 Flávia [>tem gente que gosta de
 015 ser enganada<, eu não.
 016 (.)
 017 Amir >seu ouvido tá grande demais, cê tá preocupad- se
 018 preocupa co[:m o
 019 Flávia [>uão eu tô preocupada< [com a VERDADE]=
 020 Amir [se preocupa com]=
 021 Flávia =meu bem.

Nos momentos finais desse mesmo encontro, a prestação de contas de Flávia, destacada no excerto acima (linhas 007 e 009-011), não só é uma resposta direta à reprimenda local de Sônia (001-003), como também uma justificativa para as expectativas dela sobre todo o encontro, para o qual ela se mostrou orientada a confrontar Amir. Ao se dizer preocupada com a “verdade” (linha 019), Flávia categoriza-o como mentiroso e evidencia os propósitos de sua participação no segundo encontro.

Já no terceiro encontro, Flávia se apresenta apenas para dizer que não poderia ficar, porque o filho, Vítor, estava passando mal, e ela teria que levá-lo ao hospital.

Excerto 4.4.

[3º Encontro, 00'54"- 02'01"]

001 Sônia mas dona flávia, coloca a questão da senhora então.
 002 Flávia não, é [que o vítor]=
 003 Sônia [pro seu amir.]=

004 Flávia =já veio né, da casa dele com:: reclamando da
005 garganta doendo, aí segunda-feira ele tava com febre
006 muito alta à noite, aí de manhã eu levei na farmácia
007 >porque eu não tenho como pagar médico não,< aí o
008 farmacêutico viu que tava com a garganta inflamada
009 (1,0)

010 Flávia aí passou amoxicilina, >sempre faço isso, já tem mais
011 de ano que sempre deu certo< só que a febre dele tá
012 muito alta, e num tá abaixando, tá com trinta e nove
013 >agora dei tylenol num baixa<, e hoje de manhã ele
014 ficou aluci:: com alucinação vendo passarinho, >mãe
015 corre aqui mãe tem um passarinho voando aqui,< aí ele
016 levantava assustado apontando pras coisas ele pegava
017 as coisas assim e colocava no lugar sem ter nada na
018 mão >eu fiquei apavorada né,< eu tô, querendo levar
019 ele no hospital vê se ele passa a carteirinha >porque
020 posto de saúde eles nem mexem<, a última vez que eu
021 fui no posto eles nem escutaram o pulmão da criança,
022 não adianta que pelo i ene pê esse lá eles num
023 atendem direito.

024 Sônia e também tendo o recurso do atendimento
025 particular [né?

026 Flávia [pois é.
027 (1,5)

028 Sônia nesse caso, do[na flávia tem (um [médico)?

029 Amir [poss- posso levar [ele.

030 Flávia [não, eu tô de
031 carro aí, >eu levo ele no hospital< você vai lá e
032 passa a carteirinha, eu tenho que conversar com o
033 médico ele tá comigo, eu que sei os sintomas dele >eu
034 não quero carteirinha na minha [mão não.<

035 Sônia [ele não tem nenhum
036 médico não, dona flávia.

037 Flávia não, ele não tem mais médico, aí ele tinha de:: da::
038 da que ele tem bronquite asmática, aí ele fazia
039 tratamento mas ele não tem mais essa médica, num faço
040 mais >num procuro porque ele não pode com pelo de
041 cachorro< já foi feito exame, num pode com pelo de
042 cachorro, num pode com poeira >e lá na casa dele tem
043 um monte de cachorro entendeu,< de repente atacou a
044 bronquite também >porque ele tá tossindo muito com
045 dor na barriga<
046 (.)

047 Flávia respirando com dificuldade, só pode ser bronquite
048 também.

No terceiro encontro, a partir do turno de Sônia (linha 001), pode-se presumir que Flávia já teria “colocado a questão” para ela antes de Amir chegar. Pelo que se pode observar na transcrição acima, Flávia aproveita para solicitar a Amir, diante de Sônia, em vez de levar o menino a um hospital público, que o pai se dispusesse a “passar a carteirinha (do plano de saúde)” (linha 019) em um hospital particular da cidade. A partir desse pedido, aliás, é que alguns curtos episódios de conflito são gerados. O fato de serem curtos, contudo, tanto o encontro quanto os episódios, não parece se justificar por razões intrínsecas, mas por motivações externas (o filho passando mal no carro).

No quarto encontro, os participantes se apresentam, depois de três semanas sem se ver (de acordo com o relato de Sônia no início do encontro, cf. linhas 001-003), orientados a resolver as questões propostas inicialmente pela representante da instituição, ou, pelo menos para que aquele encontro seja o último. Flávia, inclusive, se manifesta verbalmente, afirmando estar “cansada” (linha 018) de ir ao fórum para esses encontros:

Excerto 4.5.

[4º Encontro, 00’00” – 02’24”]

001 Sônia gente, eu (.) fiquei, pensei até, nesse prazo gra:nde
002 que nós tivemos aí de uns vinte dias mais ou me::nos,
003 >foi uns quinze a uns vinte dias, né,<
004 (.)
005 Sônia de procurar um e outro pra:: (.) colocar algumas coisas
006 que eu tinha observado [°né°,
007 Flávia [mas era uma ↑boa.
008 Sônia era uma boa, mas eu- eu percebi que a senhora- que a
009 senhora já estava desgasta[::da demais.
010 Flávia [só de vir aqui, eu num tô
011 aguen[tando.
012 Sônia [no que a senhora tem toda razão, [né.
013 Flávia [eu tô de
014 férias, eu quero aproveitar minhas férias, [eu tô]=
015 Sônia [tá de]=
016 Flávia =[trabalhando, tô faltando demais o traba[lho eu tô]=
017 Sônia =[fé:rias- [é:: isso]=

018 Flávia =[cansada.
019 Sônia =[tudo incomoda muito, com to:da certeza, né.
020 (.)
021 Sônia e:: (.) >mas também não procur- não podia procurar só o
022 seu amir,<
023 (.)
024 Sônia e:: eu tive muita coisa pra fazer, semana passada eu
025 fui- fiz um curso em itai↑pava,
026 (.)
027 Sônia e acabou ficando (.) o- o- o- eu tinha o- HOje de manhã
028 pra pro[curar
029 Flávia [não quer assim, dez minutos sozinho, dez
030 minutos sozinho com ele e:: (.) depois a gente volta,
031 cê acha me↓lh[or?
032 Sônia [que que o senhor acha? o senhor[()]=
033 Flávia [()]=
034 Flávia =[porque cê coisa tudo pra gente resolver isso ↓hoje.
035 (.)
036 Flávia pra não prolongar [mais.
037 Sônia [↑mas eu acho que também< a gente
038 pode colocar-
039 (.)
040 Sônia já que tá junto então, já que não houve esse tempo, né,
041 Flávia ãr[rã,
042 Sônia [que achava sinceramente o ideal, pensei em ir à casa
043 da senhora >pra senhora não ficar tão desgastada de vir
044 aqui,<

045 (.)
 046 Sônia mas não deu.
 047 (0,5)
 048 Sônia >mas eu acho que a gente< pode conversar junto aqui,
 049 sobre isso assim que- eu que tô de fora,
 050 (.)
 051 Sônia empenhada realmente na re- na:: resolução disso.
 052 (.)
 053 Sônia em nome dos meninos né, a:: uma vez que se coloca um
 054 processo dessa natu↓reza,
 055 (.)
 056 Sônia e:: (da intenção) >que eu já expliquei pra vocês,<
 057 (.)
 058 Sônia a nossa preocupação é com a menina e com o menino,
 059 (.)
 060 Sônia não é:: com a senho:[ra,
 061 Flávia [com cer↓teza=
 062 Sônia =nem com o senhor né,
 063 (.)
 064 Sônia então é-, há o- há realmente o empenho nosso aqui,
 065 (.)
 066 Sônia em resolver essa situação, né, no que que- o que que
 067 vai causar um bem-estar melhor pros meninos,
 068 (.)
 069 Sônia né,
 070 (0,2)
 071 Sônia mas se isso fosse fosse resolvido por (.) pelo pai e
 072 pela mãe dos meninos,
 073 (.)
 074 Sônia eu acho que isso teria um efeito MUIto mais LONGo do
 075 que qualquer decisão judicial de cima pra baixo.
 076 (0,5)
 077 Sônia qualquer decisão judicial é de cima pra ↑baixo.
 078 (.)
 079 Sônia né,
 080 (0,2)
 081 Sônia mas se a gente pode construir isso de uma maneira,
 082 (.)
 083 Sônia se- se eu construo, eu tô colocando o meu dedo lá.
 084 (0,8)
 085 Sônia va- a coisa vai sair também do jeito que eu quero.
 086 (0,5)
 087 Sônia também do jeito que eu quero, também do jeito que o
 088 outro quer, né, eu acho muito mais interessante.
 089 (1,2)

No fragmento de transcrição acima, é possível observar o tratamento que Sônia pretende dar ao encontro, levando em consideração que os demais participantes estariam cansados (mesmo sem a manifestação de Amir nesse sentido, ela não se limita a considerar que apenas Flávia estivesse desgastada por se ver obrigada a ir ao fórum várias vezes – cf. linhas 021-022).

Somada a esse fato, a sugestão de Flávia de cada um se encontrar “dez minutos” em separado para resolver isso “hoje para não prolongar mais” (linhas 034 e 036)

aponta para uma descrença na mediação proposta inicialmente por Sônia. Com isso, Flávia expressa seu entendimento de que a mediação não surtiria efeito ou que não atingiria seu objetivo, pelo menos para o caso deles. Já Sônia prefere insistir em sua proposta e usa como justificativa o fato de que “já que estão juntos” (linhas 040), que se faça o encontro em conjunto, dando evidências de que um acordo coconstruído é possível, pois ela “que está de fora empenhada na resolução disso” (linhas 048-049 e 051), ainda vê que tal coconstrução é possível. Desse modo, depois de mais algumas prestações de contas nesse sentido, Sônia consegue fazer valer sua orientação de tentar resolver o conflito conjuntamente.

Com efeito, os trechos referidos aqui não pretendem dar como certo, uma vez que os participantes realizam ações em momentos específicos da interação, que eles estejam o tempo todo do encontro orientados da mesma forma. Tais fragmentos são, por outro lado, uma evidência bastante clara do modo como eles chegaram para cada encontro (já que cada excerto traz a transcrição dos momentos iniciais de cada qual – à exceção de um dos excertos extraídos do segundo encontro). Isso, portanto, revela a diferença entre as orientações de cada participante para cada encontro.

Por essa razão, destacamos que cada encontro possui suas particularidades no tocante à realização de seus episódios de conflito, pois não poderíamos, apenas a partir dos dados os quais nos dispomos a analisar, apontar um padrão de realização interacional das prestações de contas. No entanto, algumas semelhanças podem ser percebidas e, enfim, ressaltadas para efeito de constatação de um padrão interacional a respeito do tema, em pesquisas futuras. O primeiro episódio de conflito do primeiro e do segundo encontro, por exemplo, apresenta uma estrutura sequencial semelhante, mas perceber isso não nos credencia a advogar pela regularidade da ocorrência, até mesmo porque, nos outros dois encontros, isso não acontece. Nosso capítulo de análise vai justamente debruçar sobre essas semelhanças e diferenças.

Confirmando essa dinâmica expressa já desde os primeiros momentos do primeiro encontro em conjunto, é possível observar, no relatório⁴⁷ que Sônia produziu para anexar ao processo, a passagem abaixo, em que a mediadora relata a proposta do trabalho de mediação:

⁴⁷ Após a realização do estudo social de caso, os(as) profissionais dos setores técnicos devem emitir um parecer técnico ao(à) juiz(a) responsável pelo caso. Tivemos acesso a esse relatório e reproduziremos alguns trechos dele neste trabalho. Assim como nas transcrições, no relatório, também, os nomes reais foram substituídos pelos seus respectivos nomes fictícios entre colchetes. O texto do relatório, na íntegra, pode ser encontrado no ANEXO I (p. 247).

Convidados a um trabalho de mediação, o sr [Amir] e a sra [Flávia] aceitaram encontrar-se, com a nossa intervenção facilitadora, para discutirem a situação apresentada no intuito do bem-estar de seus filhos, evitando-se ganhador e perdedor.

Com base nesse trecho do relatório que foi entregue à juíza e no caso como um todo, constatamos que as partes, ainda por desconhecerem a possibilidade da mediação, precisando inclusive de esclarecimentos a respeito do seu funcionamento (“evitando-se ganhador e perdedor”), foram relutantes para aceitá-la, e isso rendeu à assistente social algum tempo de dedicação para convencê-los de que a mediação seria um procedimento interessante no caso deles (a julgar pela transcrição acima, foram gastos dois minutos e dez segundos, o que, em termos interacionais, é muito tempo).

Para reforçar esse argumento de que Sônia precisou, além dessas fases iniciais apresentadas, retomar, também em outros momentos, os motivos pelos quais um trabalho de mediação seria interessante nesse caso, apresentamos abaixo um excerto do segundo encontro realizado entre eles, em que Amir se julga prejudicado pelo fato de no Fórum só existirem mulheres, razão que, segundo ele, favoreceria que ele não fosse bem-sucedido no processo.

Excerto 4.6.

[2º Encontro, 13’10” – 13’32”]

001 Amir [<quem foi que te
002 falou pra [botar as crianças (na porta lá de casa?)]
003 Sônia [esse dinheiro vai pra uma parte do
004 aluguel, [vai pra- parte da lu:z,]
005 Flávia [aluguel água luz] mantimento é mais
006 quatrocentos, a merenda- eles todo dia levam merenda b
007 eles comem bem, pode perguntar meus filhos, eles comem
008 muito bem >eu tô tranquila.<
009 Amir: quem foi que mandou você botar as crianças na porta
010 lá de casa que você falou?
011 Flávia a doutora vilma.
012 Amir mais quem? e mais QUEM? [e mais quem?]=
013 Flávia [e a juíza.]=
→ 014 Amir =quantos homens tinham lá, eu não vou ganhar nunca
015 lá.

Nesse excerto, é possível constatar que, apesar da orientação de Sônia para “evitar ganhador e perdedor”, em alguns momentos, os participantes (ou, pelo menos um deles, como se vê no trecho transcrito acima) ainda se orientam para o conflito “ganha-perde”, nos moldes não previstos pela solução vislumbrada no trabalho de

mediação, que propõe uma solução “ganha-ganha”⁴⁸. Aqui, Amir pressupõe que “perderá” o processo (linhas 130-131), por ser encabeçado por mulheres. Procurando desfazer essa interpretação, Sônia, mais adiante nesse mesmo encontro, insere justificativas orientadas para demovê-lo desse posicionamento:

Excerto 4.7.

[2º Encontro, 19’15” – 20’04”]

- 001 Sônia >mas olha só senhor amir.< o senhor (.) comentou (.)
 002 que: >aqui o senhor nunca vai ganhar nada< porque a
 003 juíza é mulhe::r >>e a promotora é mulher<< eu entendi
 004 isso.=
 005 Amir =é [mas-
 006 Sônia [a defensora< também é mulhe:[:r.
 007 Flávia [uhuhum.
 008 Amir °um?°
 009 Sônia e- e se houver um defensor aí prum outro,
 010 >>provavelmente seja mulher porque aqui realmente tem
 011 muita mulher.<< [.hhh] <entã:o seu amir> aqui=
 012 Amir [muita.]
 → 013 Sônia =nesse espaço (0.8) nós temos a oportunidade de o
 014 senhor não ganhar nem perder, >e a dona flávia< não
 015 ganhar nem perder.
 016 Amir mas in[felizmente-
 → 017 Sônia [de nós <estabelecermos> alguma coi[sa
 018 Amir [tá mas aí-
 → 019 Sônia PRO JUIZ:
 020 (0.5)
 021 Amir ah [e-
 → 022 Sônia [pro juiz dizer< isso é vontade dele e a vontade
 023 dela?
 024 (.)
 → 025 Sônia de acor[do.
 026 Amir [ah então aí ele vai assinar não vai ser nada
 027 <verbal> não [né?
 028 Sônia [°claro° que ↑não.
 029 Amir a::h bom.
 030 Flávia [AH mas é ↑Lógico.<]
 031 Sônia [não vai ser nada] verbal.
 032 Flávia vai assinar E[::?
 033 Sônia [verbal aqui (.) e nada é [a mesma coisa.]
 034 Flávia [a mesma coisa.]
 035 Amir [a mesma coisa.]

No fragmento acima, Sônia se engaja em um movimento interacional de ofertas de prestações de contas, as quais produzem um efeito interacional de convencer Amir, a partir da motivação para compreender a mediação sob outro ponto de vista. Sequencialmente, isso se confirma, porque, logo adiante, após um pedido de

⁴⁸ Sobre esses modelos de solução de conflito, rever capítulo 2 desta tese. Uma discussão a respeito desses modelos também é retomada no capítulo conclusivo.

confirmação de Amir e da resposta dada por Sônia, ele demonstra estar orientado para aceitar a proposta da mediação, desde que seja por escrito.

Interessante é observar que essa troca de turnos ocorre nos momentos finais do segundo encontro conjunto. Em outras palavras, mesmo tendo sido realizado todo um trabalho de pré-mediação e um primeiro encontro de mediação, ainda assim, um dos participantes ainda demonstra um não entendimento dos objetivos que se pretende atingir com um trabalho de mediação. Essa proposta inovadora, baseada na perspectiva da mediação de conflitos, sofre uma resistência natural dos litigantes, uma vez que, como já afirmamos, é ainda bastante incipiente no Brasil. Em outro ponto do relatório, redigido pela representante da instituição, é possível perceber, por exemplo, algumas dificuldades ainda enfrentadas por nossos participantes investigados:

Quanto ao acordo sobre o plano de saúde, entendemos que seria importante o agendamento de uma audiência para que tal decisão fosse escrita. Num trabalho de mediação fora dos tribunais, tal acordo **seria redigido pelas partes**, mas aqui, como, na verdade **não se trata de um trabalho de mediação propriamente dito**, não entendemos viável tal procedimento. Quanto à visitação paterna aos filhos durante a semana, entendemos que o sr [Amir] conta hoje com uma grande disponibilidade de tempo, visto estar afastado do trabalho, o que concorreria favoravelmente para os filhos. [Vítor] parece-nos apaixonado pelo pai, pelo que sugerimos a decisão neste sentido já que **não entraram os pais num acordo neste particular**, o que poderia se dar também em audiência. (grifos nossos)

Em vista desse pouco (ou nenhum) reconhecimento da mediação enquanto um empreendimento judicial, Sônia, em seu relatório do caso, apresenta, de fato, apenas um relato, e não uma minuta de acordo entre as partes. Ela destaca, inclusive, que o seu trabalho, como tal, está limitado pelo sistema que prevê um acordo oriundo tão somente dos encontros com o juiz. Isso fica evidente quando ela afirma que “não se trata de um trabalho de mediação propriamente dito”, uma vez que o acordo não é (porque, nessas condições, não pode ser) redigido pelas partes.

Outra evidência de que as partes, apesar de terem aceitado participar da mediação, ainda estariam um pouco relutantes teria sido o fim do processo de mediação sem que todas as pendências estivessem resolvidas (eles deixaram alguns pontos para serem decididos pela juíza, como, por exemplo, a visita do pai aos filhos durante a semana – principal mote do processo), eximindo-se da responsabilidade de se comprometerem, por si mesmos, com o acordo: preferiram, com isso, delegar tal

responsabilidade ao(à) magistrado(a), que imporá um acordo, o qual seria, portanto, apenas *aceito* (e não, construído) por eles na audiência de instrução e julgamento.

Outra peculiaridade importante a se destacar também é que o casal em questão já é conhecido no Fórum. Sônia relata, inclusive, que esse processo permaneceu na memória da juíza, pois, quando foi pedir autorização para gravar os encontros de mediação, para os fins de nossa pesquisa, ela teria se lembrado do caso e apoiado a pesquisa, com o intuito de propiciar, talvez com o estudo, uma solução definitiva para as inúmeras ações judiciais que o casal impetrava.

Cabe ressaltar, também, que Amir reuniu um grande volume de documentos que procuravam comprovar sua idoneidade. Tratava-se de atestados produzidos por várias pessoas da cidade, entre as quais havia alguns funcionários do próprio Fórum, assim como diversos outros nomes de destaque na sociedade local. Essa atitude, segundo Sônia, poderia provocar nos leitores do processo dois tipos de reação, bastante distintas: uma, de que sua capacidade de cuidar dos filhos é legítima, tendo em vista que Flávia, em sua réplica, teria contestado essa capacidade; por outro lado, essa atitude também teria repercutido como prejudicial à própria imagem de Amir, pois teria soado, em certa medida, como forma de intimidação.

Algumas observações feitas por Sônia merecem ser retratadas neste relato do contexto da pesquisa. Ao longo de todo o segundo semestre de 2007, ocorreram algumas reuniões do grupo de pesquisa ao qual esta tese está vinculada com a representante da instituição em que se discutiam os dados (ouvindo-os inclusive) e nos quais também se obtinham mais informações contextuais acerca do cenário da pesquisa. Nesses encontros, Sônia ressaltou alguns fatores importantes, que serão apresentados a seguir.

O primeiro encontro com Amir foi muito conturbado, segundo ela, porque ele chorou muito e estava muito fragilizado. Durante todo o tempo, ele procurou focar o fim do casamento e a doença mental, que já estava inclusive citada no processo. Ele explicou também que desejava visitar as crianças em períodos menos espaçados, além de querer “devolver” as crianças na segunda-feira de manhã, e não no domingo à noite. Já o primeiro encontro com Flávia foi menos conturbado, mas ela fez questão de enfatizar, segundo Sônia, que Amir era perigoso para as crianças, e também questionava sempre a veracidade de sua doença.

É válido destacar que, nesses encontros, Sônia propôs a mediação a ambos, explicando como se daria. Segundo ela, Amir “se entregou” mais que Flávia, uma vez

que esta se encontrava mais “na defensiva”, ou seja, ia para os encontros de maneira muito mais “armada”, disposta a questionar tudo o que se lhe apresentasse. Sobre essas reações de cada participante perante a proposta de mediação, ressaltamos o trabalho de Sant’Anna (2011), que detalha com propriedade a relação estabelecida entre o tópico abordado e a manifestação dos participantes frente ao assunto tornado relevante nas interações entre as partes desses encontros.

4.1 O registro dos dados

Esta tese é desdobramento de um projeto maior conduzido à época, intitulado *A prática da formulação na mediação judicial familiar*⁴⁹. Atualmente, esses dados fazem parte do banco de dados do Grupo de Pesquisa LiPro (Linguagem e Profissões). Os registros dos dados e as transcrições iniciais não foram feitos apenas pelo autor deste trabalho, mas por todos os integrantes do grupo entre os meses de maio e agosto de 2007.

O coordenador do projeto e orientador desta pesquisa fez o contato inicial e começou as gravações em áudio, e os demais integrantes do grupo, logo em seguida, procederam às transcrições iniciais. De posse de todas essas informações, nossa tarefa passou a ser, então, a de selecionar os fragmentos nos quais nossa análise detalhada iria se centrar, formando assim uma coleção de ocorrências do fenômeno de interesse.

Sobre a gravação de dados, ten Have (2004) aponta uma estratégia, atribuída à metodologia da ACE: o envolvimento do estudo das práticas cotidianas por meio da gravação de alguns “materiais” com o uso de equipamentos de áudio e vídeo. Essas gravações são, por sua vez, transcritas de modo que os procedimentos de uso do senso comum são limitados à escuta do que foi dito e pela percepção de como tal material foi dito. É tarefa do analista, portanto, formular um “mecanismo” que possa ser usado para produzir aquele material e o fenômeno agregado a ele. Entretanto, o autor demarca uma diferença entre os estudos estritamente etnometodológicos e o estudo subjacente à ACE: enquanto na etnometodologia o problema de “visibilidade” da questão é – em parte – resolvido pela criação ou seleção de ambientes “estranhos” (vide os experimentos de

⁴⁹ O referido projeto está sendo desenvolvido com o apoio da Fapemig, sob a inscrição APQ 01045-11.

ruptura relatados por GARFINKEL, 1967), em ACE, essa tarefa de “estranhamento” é desempenhada pelos equipamentos de gravação e pelo processo de transcrição.

A gravação dos dados foi feita em um aparelho analógico⁵⁰ de gravação da marca *Panasonic*, modelo *RQ-L11*, a partir do segundo encontro de Sônia com cada uma das partes. O pesquisador responsável pelas gravações foi o professor-orientador deste projeto, o qual participou da maioria dos encontros gravados, no entanto, apenas como ouvinte, apenas fazendo anotações pessoais – as chamadas “notas de campo” –, sem participação ativa relevante para o cenário interacional construído. Ele também realizou – e gravou – duas entrevistas com a representante da instituição, a fim de obter mais informações contextuais sobre o caso analisado. Nos encontros em que ele não esteve presente, como no quarto encontro conjunto, por exemplo, a própria mediadora gravava os encontros.

Tal como afirmamos anteriormente, nossos dados foram gravados exclusivamente em áudio. Assim como Fortes (2009), temos ciência das restrições que se impõem para a análise de dados gravados apenas em uma modalidade de comportamento (a verbal). Sabemos que nossa análise não poderá contemplar os aspectos multimodais das interações (BULLA, 2007, p. 19-22), mas sabemos também que nossa contribuição não se desqualifica por isso, já que os elementos conversacionais produzidos vocalmente são bastante representativos do comportamento social dos participantes.

Devido a essa dificuldade, ressaltamos também a posição de Tannen (1984), segundo a qual raramente o não verbal contradiz o verbal. Além disso, para tentar suprir um pouco dessa falta de acesso visual dos encontros, pudemos contar com as notas de campo feitas pelo nosso pesquisador-orientador, que se colocou como observador, e também contamos com as notas de observação de Sônia, a representante da instituição, que, conosco, em um trabalho colaborativo (SARANGI, 2001) nas reuniões do grupo de pesquisa, prestou todas as informações necessárias para uma melhor compreensão dos encontros.

Nosso trabalho, ao ser realizado em Vara de Família, lida com processos judiciais que correm no chamado *segredo de Justiça*. É pacificamente aceito que processos relacionados ao Direito de Família devam ser tratados sigilosamente, razão

⁵⁰ Atualmente os dados já se encontram digitalizados e estão armazenados em CDs de áudio.

pela qual a entrada de pesquisadores nesses cenários se torne mais dificultada, face a esse impedimento unanimemente aceito na comunidade de prática dos juízes.

Quando o primeiro contato foi feito, a juíza se mostrou bastante receptiva à possibilidade da pesquisa e autorizou a presença dos pesquisadores, mas, quando foi feito o pedido de permissão para que os dados fossem gravados, uma resistência foi encontrada. Depois de muita negociação, a autorização para que os dados fossem gravados em áudio, e somente em áudio, foi dada pela juíza, com a condição de que a permissão deveria ser dada também pelos participantes do estudo. Estes, no entanto, não demonstraram resistência e autorizaram prontamente as gravações.

Outro empecilho que precisamos considerar atualmente diz respeito ao TCLE – o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – que nossa instituição, através do seu Comitê de Ética, passou a solicitar desde 2009 para pesquisas de natureza semelhante à nossa (com entrevistas e gravações em que seja necessária a omissão dos nomes reais dos “sujeitos”). Segundo o grupo de avaliadores, para que nossos dados pudessem servir como fonte de pesquisa, os participantes precisariam preencher e assinar esse termo, entretanto, como a coleta de dados foi em 2007 e como não temos mais contato com Amir e Flávia, conseguir essa autorização seria inviável. Em razão dessas justificativas, o projeto atual do nosso orientador (utilizando os mesmos dados), que, pelas novas disposições burocráticas, deveria ser avaliado, já foi aprovado pelo Comitê de Ética da UFJF, que autorizou o uso dos dados, dispensando o TCLE, devido ao contexto e às circunstâncias da época.

A quantificação de dados é também outra questão discutida pela ACE. Segundo Schegloff (1993; 1995) e Hutchby e Wooffitt (1998), há uma relutância em estudos analíticos da conversa quanto a tratar a quantificação de dados como um fim último, porque tais estudos estariam relacionados à importância da descoberta da ordem da fala a partir da perspectiva dos participantes⁵¹, e com o papel da interpretação de senso comum na geração das análises.

A ACE, ainda de acordo com esses autores, evita tratar os fenômenos de fala-em-interação como variáveis estatísticas, porque, em geral, o objetivo dos estudos dessa área é, normalmente, explicar, com base na visão caso a caso (e não na perspectiva

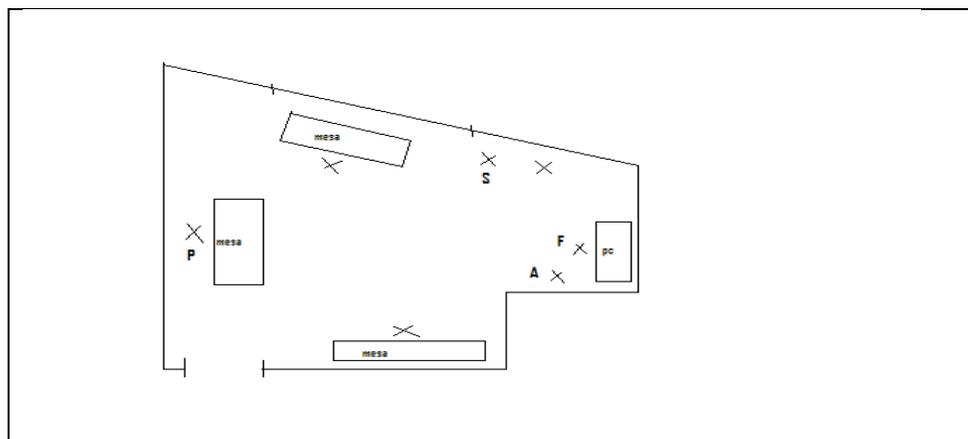
⁵¹ A perspectiva dos participantes é entendida aqui como o conjunto das demonstrações de entendimentos produzidas pelos falantes à medida que vão construindo suas elocuições e compondo a conversa. Ao analista, caberia então descrever e detalhar os fenômenos observados a partir do que se vê que os participantes tenham demonstrado ter sido importante para eles no momento da interação (LODER, 2006; GARCEZ, 2008).

generalizante dos números), as competências sistemáticas com as quais os participantes de uma conversa cotidiana contam para entender as ações um do outro e para gerar respostas interacionalmente apropriadas.

Por fim, é válido fazer alguns apontamentos que, segundo Peräkylä (1998), podem variar de acordo com os métodos utilizados, mais especificamente no que se refere a três fatores: seleção de o que é gravado; qualidade técnica das gravações; e adequação das transcrições. O primeiro deles: depois de selecionar o que vai ser gravado (sala de aula, consulta médica, cenário jurídico, entre outros eventos), o pesquisador precisa decidir, conseqüentemente, o quanto vai gravar. É importante que o pesquisador tenha uma base de dados bem ampla em casos nos quais um determinado fenômeno ocorre/ pode ocorrer poucas vezes. A qualidade de gravação – segundo fator – é decisiva: quanto maior a qualidade de gravação, menor o risco de se perder alguma coisa ou de se ter expressões inaudíveis. A localização da aparelhagem também é importante. As transcrições também devem corresponder, o mais fielmente possível, ao que foi gravado, ou seja, necessitam ser precisas e benfeitas. No entanto, por ser um trabalho de percepção pessoal, a tendência é que outros pesquisadores sempre vejam detalhes que não foram apontados antes. Além disso, transcrições “simplificadas” podem tornar as análises mais receptivas, principalmente se a audiência não for especializada em ACE.

A seguir, apresentamos um diagrama que aponta o local dos encontros:

Quadro 6 - O lugar ocupado pelos participantes



Fonte: elaboração do autor.

É importante ressaltar que não houve uma preocupação em se representar o espaço físico graficamente, com respeito ao uso de escalas ou qualquer outro recurso do gênero. Esta imagem foi produzida por nós mesmos no programa *Paint* do Windows, apenas para dar ao leitor uma ideia aproximada de onde se localizaram os participantes. As letras indicam as iniciais dos participantes e o lugar que eles ocuparam nos encontros (a letra “P” aponta o lugar ocupado pelo pesquisador, a letra “S” indica o lugar de Sônia, e as letras “A” e “F”, os lugares ocupados por Amir e Flávia respectivamente). É importante ressaltar que o aparelho gravador ficava posicionado na mesa do computador (o “pc” no diagrama).

4.2 As transcrições

Com relação às transcrições, é importante ressaltar que todos os membros do grupo de pesquisa, ao qual esta tese está vinculada, estiveram engajados em produzir uma transcrição inicial – passível ainda de vários refinamentos posteriores – de todos os encontros gravados. Conforme aponta Almeida (2009, p. 72, grifo do autor), “um dos aspectos mais importantes de uma pesquisa sobre dados de fala-em-interação é a **transcrição** de eventos em foco”.

Ao fazer essa afirmação, o autor endossa a perspectiva de que *transcrição é análise* (GARCEZ, 2002), porque revela a postura teórico-metodológica do pesquisador diante dos segmentos selecionados, tendo em vista que a transcrição não representa exatamente o evento em foco, mas apenas se propõe como *uma* tentativa de representação no intuito de traduzir o mais aproximadamente possível o que teria acontecido no âmbito do cenário pesquisado.

Essa posição vai ao encontro do apontamento de ten Have (1999), que não considera as transcrições como substitutas das gravações, pois, segundo ele, aquelas são versões seletivas de certos aspectos da coleta de dados, além de serem produzidas por um transcritor humano com capacidades e limitações especiais, voltadas para um propósito específico. Ainda assim, a transcrição de dados de fala-em-interação serve satisfatoriamente aos objetivos de quem se alinha ao paradigma teórico da ACE, embora não exclua a audição (e/ou visualização) dos dados, mesmo durante todo o processo de análise (DURANTI, 1997).

Em seguida, com acesso a essa transcrição, as transcrições dos trechos representativos foram refinadas, em conjunto com novas e recorrentes escutas do áudio correspondente. Vale destacar que as transcrições seguem o sistema Jefferson (LODER, 2008), cujas convenções constarão da seção “anexos”, ao final desta tese.

As transcrições, mesmo seguindo o modelo de Gail Jefferson, ainda são bastante controversas em alguns itens, como, por exemplo, em relação à adoção de um sistema gráfico padrão em detrimento de uma escrita modificada; ao tratamento das pausas, que nos leva a ter dúvidas a respeito de como contar o tempo de silêncio ou a quem atribuí-las; à transcrição de risos, se sempre por meio de aspirações audíveis no interior dos turnos ou se, também, por meio de observação do analista em parênteses duplos.

Neste trabalho, nossas escolhas frente a essas questões levam em consideração o que é defendido por Gago (2002), uma vez que partilhamos do ponto de vista defendido pelo autor em seu artigo. Por essa razão, nossas transcrições levarão em conta um sistema gráfico padrão e só utilizarão variações nesse sistema se, na perspectiva dos participantes, isso se tornar relevante; as pausas seguidas a lugares relevantes de transição não serão atribuídas a nenhum falante, sendo consideradas pausas interturnos; e os risos serão abordados como aspirações audíveis no interior dos turnos dos interagentes.

Discutidas algumas ponderações importantes, tanto em relação ao contexto da pesquisa quanto no que se refere à realização da pesquisa propriamente, na próxima seção, passamos a discutir algumas noções teóricas importantes para a compreensão da análise que será feita mais adiante.

4.3 Outras informações contextuais importantes

Nossa análise leva em conta a relação entre as ações desempenhadas no interior dos encontros com os tópicos abordados pelos participantes. Por essa razão, cabe destacar a seguir os temas relativos ao processo que foram relevantes para a ocorrência dos episódios de conflito, assim como algumas das informações contextuais coletadas para um melhor entendimento do processo de Regulamentação de Visitas em questão, a saber: a doença de Amir; a relação de Amir com a filha, Íris; o plano de saúde de Amir; os atuais relacionamentos de cada parte – o de Flávia com Cláudio, o qual, à época, se

encontrava preso por um motivo não revelado nos encontros, e o de Amir com Fernanda, que, antes de Amir se separar de Flávia, era amiga do casal.

Com relação à doença que Amir apresentava à época do processo, Amir relatava estar afastado de suas funções no trabalho de maquinista por conta de um quadro psiquiátrico de síndrome do pânico e depressão, segundo ele. O psiquiatra que o atendia, referido nas transcrições como Diego, é o único psiquiatra da cidade vinculado ao Sistema Único de Saúde. É válido ressaltar, no entanto, que Amir possui um plano de saúde oferecido pela empresa onde trabalha, mas, ainda assim, prefere utilizar o serviço psiquiátrico do SUS. Por essa razão, Sônia, no relatório, afirmou acreditar que, tal tratamento seria deficitário, assim como o é para todos aqueles que dependem exclusivamente do Sistema Único de Saúde, uma vez que o tempo de conversa com o psiquiatra costuma ser reduzido. A respeito de preferir se consultar com esse médico, mesmo tendo plano de saúde, Flávia afirma em uma das entrevistas com Sônia que “o SUS é mais fácil de conseguir atestado do que o particular”.

Ainda sobre o estado de saúde de Amir, Sônia o aconselhou, logo na primeira entrevista, a procurar um serviço de suporte psicológico, ao que ele parece ter atendido prontamente. Sônia também percebeu que, ao longo dos encontros, ele apresentou um quadro de ansiedade grave, caracterizado por idas frequentes ao banheiro. Em alguns encontros, ele nem chegou a comparecer, e isso, além de atrasar o processo, exigia também que novos encontros fossem agendados com Flávia. Em contrapartida, Amir afirmava que a perícia médica do INSS já se mostrava orientada a considerá-lo apto a voltar para o trabalho e, sobre isso, ele afirmava haver algum tipo de influência de Flávia. A ex-mulher, em suas entrevistas com Sônia teria, a propósito, afirmado que ele “era o humor em pessoa”, que “ele é assim até hoje” e teria concluído que não percebia no ex-marido “nenhuma doença mental”.

A conturbada relação de Íris com o pai também é justificada pela mãe, que afirma que o motivo do rompimento da filha com Amir se deu por ciúmes da relação dele com a enteada. Com base nos documentos escritos e nas transcrições dos encontros, podemos observar, também, que Amir se sente ameaçado pela imagem que Flávia constrói dele para os filhos. Nos termos do relatório,

[Amir] acredita que a sra. [Flávia] tenha o objetivo de impedir o frequente relacionamento entre ele e os filhos, dificultando para tanto a visitação, além de influenciá-los negativamente quanto à figura paterna. Quanto a [Vítor], explica o pai que o relacionamento mantém-se muito bem, mas que em

relação à Íris, a menina passou a recusar a visitação paterna e dos avós paternos, justificando não se relacionar bem com a enteada do pai.

Sobre o plano de saúde e a contenda que se formou em torno desse tópico, o relatório aponta a reclamação de Flávia quanto ao direito das crianças de usufruírem do benefício. No entanto, através das transcrições, é possível perceber que Amir contrargumenta que Flávia é professora em duas escolas, tem um rendimento mensal maior do que o seu e que, por isso, na visão dele, a reivindicação acerca do plano de saúde é injustificada.

O plano de saúde de Amir, aliás, é um dos principais pontos de conflito entre o casal. Flávia alega que seus filhos não podem usufruir dos benefícios do plano como dependentes do pai, enquanto Amir se recusa a entregar os cartões do plano para as crianças ou para Flávia, alegando que a ex-mulher poderia utilizá-los de forma descontrolada. Essa preocupação dele ocorre porque se trata de um plano coparticipativo, em que o beneficiário paga uma parte do valor das consultas e dos demais procedimentos. Além disso, Amir argumenta que já paga a pensão alimentícia dos filhos, cerca de quinhentos reais, descontados pelo INSS, além da mensalidade da escola e do material escolar da filha, um valor substancial em relação ao que ganha de pensão por invalidez.

No que se refere ao relacionamento que ambos tiveram em comum, de acordo com o relatório produzido pela assistente social e entregue à magistrada responsável pelo caso, Amir teve um relacionamento de 14 anos com Flávia, entre namoro e casamento. Atualmente, o casal já está separado desde 2002, e o motivo da separação, ainda segundo o relatório, teria sido a relação extraconjugal de Flávia. Entretanto, ao observarmos a transcrição de um dos encontros, parece ter sido a relação extraconjugal de Amir o motivo da separação do casal. A atual companheira de Amir, à época do processo, tinha uma filha de 8 anos, Marina Efigênia, fruto de uma união anterior.

Além da doença de Amir e do plano de saúde, outros foram os pontos de conflito, como podemos perceber no seguinte trecho, extraído do relatório que Sônia entregou à juíza:

O plano de saúde, os relacionamentos afetivos atuais de um e de outro, a saúde do requerente, o distanciamento da filha, as visitas no decorrer da semana, a escolinha de futebol do filho, o antigo relacionamento de amizade com a companheira do requerente, o valor da pensão alimentícia, a existência

de um *pitbull* entre os cães criados pelo requerente, a influência negativa de um, quanto à pessoa do outro, no sentimento dos filhos, a capacidade do pai em crise cuidar dos filhos, entre outros, foram assuntos que discutimos muitas vezes, em todos os encontros.

Apesar de todos esses pontos de conflito, Sônia chegou a afirmar que a relação entre os disputantes parece ter se tornado mais amigável na medida em que os encontros de mediação iam ocorrendo. Amir e Flávia chegaram a um acordo quanto ao plano de saúde – ela o ressarciria, mensalmente, de todos os gastos com o plano –, mas o motivo principal da mediação não foi resolvido: Flávia preferiu deixar a cargo da magistrada a decisão sobre a visita do pai aos filhos durante a semana. Quanto a isso, Sônia, no relatório, afirma que uma decisão favorável a essas visitas “concorreria favoravelmente para os filhos”. Além disso, ela também destaca outros argumentos em favor dessa decisão: o fato de Vítor ser apaixonado pelo pai; a maior disponibilidade de tempo de Amir, dado que ele está temporariamente afastado do trabalho; o parecer da psicóloga, que, segundo o relatório, “vem atendendo o sr [Amir] desde o mês de abril/ 07”. De acordo com o que Sônia afirma no relatório, Amir reunia condições de cuidar dos filhos mesmo nas atuais circunstâncias emocionais em que se encontrava.

Capítulo Cinco

JUSTIFICANDO O TRATAMENTO DOS DADOS (I)

– OS EPISÓDIOS DE CONFLITO –

*Assim como “tópico”, a noção de o que constitui “contexto” levanta questões definidoras importantes e, de fato, pode se tornar uma questão altamente carregada em debates entre escolas divergentes de análise do discurso... O ambiente sequencial constitui um aspecto central do contexto que os participantes utilizam para fazer sentido fora da fala que eles estão ouvindo e para se engajar nas atividades que eles estão desempenhando.*⁵²

Os apontamentos de C. Goodwin e M. H. Goodwin (1990) na epígrafe acima nos levam a uma tomada de posição no referido debate, de modo a considerar que as performances interacionais dos participantes se organizam em unidades identificadas impressionisticamente pelos próprios participantes dos encontros, tendo em vista a perspectiva interna dos atores sociais.

Por essa razão, o ambiente sequencial como contexto nos parece fornecer, no fluxo interacional, a maioria dos elementos necessários para construirmos interpretações acerca do cenário de fala analisado. A partir dos quatro encontros realizados conjuntamente entre Sônia, Amir e Flávia, nossa proposta, nesta seção, é destacar como os próprios participantes coconstruíram *episódios de conflito* enquanto unidades discretas, cuja análise pode ser reveladora de um fenômeno interacional que não só reflete o conflito, mas também o constitui.

Ao concluir o capítulo final da obra *Conflict Talk*, seu editor, Allen Grimshaw, declara que o estudo de episódios de fala de conflito demonstra que os comportamentos dos atores sociais envolvidos nesses episódios são, ao mesmo tempo, uma rica fonte potencial para se compreender, por um lado, o discurso em si, e, por outro, o conflito social (GRIMSHAW, 1990, p. 319). Ainda segundo o autor, a identificação e a definição da fala de conflito, bem como a determinação dos seus resultados e

⁵² Like “topic”, the notion of what constitutes “context” poses important definitional questions, and indeed can become a highly charged question in debates between competing schools of discourse analysis. (...) sequential environment constitutes a core aspect of the context that participants utilize to make sense out of the talk they are hearing and to engage in the activities they are performing. (C. GOODWIN; M.H.GOODWIN, 1990, p. 98)

desdobramentos, constituem um passo importante para o estudo das disputas sociais enquanto objetos de uma pesquisa profissional e socialmente relevante.

Desse modo, parece necessário destacar, em um primeiro momento, como a literatura a respeito do tema vem apresentando (e nomeando) esses episódios de modo a estudar as várias formas de realização da fala de conflito nos mais variados cenários sociais; em um segundo momento, merece atenção apontar como essas definições se integram para construir uma relação entre os empreendimentos de pesquisa dos estudos interacionais e as preocupações concernentes à teoria sociológica das situações de conflito; por fim, cumpre analisar como os apontamentos anteriores se inter-relacionam com dados reais de fala pertencentes a variadas coleções de episódios de fala de conflito, com a finalidade de (i) complementar as teorias mencionadas e (ii) entender que o que se passa no discurso dos conflitos interacionais pode ser, nos termos de Grimshaw, “crucial para nossa própria sobrevivência”⁵³ (GRIMSHAW, 1990, p. 320).

Com base nessas afirmações, apresentaremos, nesta seção, uma breve revisão sobre alguns textos que se destacam por defender a ocorrência de fala de conflito em uma dada ordem coconstruída localmente pelos participantes envolvidos em situações contenciosas. Com isso, procuramos apontar semelhanças e diferenças entre os diversos termos cunhados por vários autores para fazer referência às propriedades estruturais dos episódios de conflito. A primeira dificuldade para realizarmos essa revisão esbarra na tradução do termo “*argument*”, que, em inglês, abarca as mesmas noções que, em português, são entendidas como “argumento”, ou “argumentação”, ou “debate”, ou “altercação”, ou “discussão”, ou “disputa”, ou “briga”. Embora todos esses termos apresentem uma carga semântica que possa, em alguns ambientes, torná-los sinônimos, muita diferença de sentido tais termos apresentam em outros contextos de uso.

Dadas as diferentes escolhas que muitos autores fazem para se reportar a estruturas linguísticas semelhantes, torna-se bastante difícil apontar traduções alternativas para as formas apresentadas na língua original (o inglês) dos textos a serem revisados. Por essa razão, sempre que julgarmos necessário, para fins de evitar desvios de interpretação por parte do leitor e tendo em vista que mais de uma possibilidade pode ser plausível na tradução, apresentaremos, entre parênteses ou em nota de rodapé, a nomenclatura proposta em inglês, cada qual pelo seu autor, em relação ao episódio de conflito tal como nomeado no texto original.

⁵³ “*Critical to our very survival.*”

A fala de conflito pode se concentrar em sequências de *ação-oposição*, tal como Hutchby (1996, p. 22) destaca, já que, para ele, “focalizar o papel da oposição nos fornece um arcabouço para entender as disputas que podem ser aplicadas em muitos cenários diferentes”⁵⁴. Segundo o autor, isso quer dizer que tais sequências assim se configuram porque uma ação *projeta* outra ação seguinte como relevante. Em outras palavras, em uma sequência de *ação-oposição*, é somente a ação seguinte (a oposição) que, a posteriori, torna a ação anterior como passível de sofrer argumentação. Isso, aliás, é o que nos permite investigar a fala de conflito enquanto um “tipo de discurso” (cf. SARANGI, 2001; 2011) marcado pela administração local do contexto pelos participantes, através do uso da linguagem.

Demonstrando entender que disputas ocorrem, tal como propõe a ACE, na estrutura de pares adjacentes, Coulter (1990) estabelece uma distinção entre *asserções declarativas* e *asserções simples*. Aquelas, desenhadas para endereçar um determinado tópico a um ou mais interlocutores, tornam relevantes, em segunda posição, uma *contra-asserção* ou uma *reasserção*, enquanto as últimas tornam relevantes apenas um turno de *reconhecimento* (“*acknowledgement*”).

Para exemplificar essa distinção, podemos observar o excerto a seguir. Nos momentos finais do primeiro encontro conjunto entre os três participantes, Sônia justifica a necessidade de mais encontros, em uma tentativa de motivar Amir a voltar novamente, para que os próprios litigantes pudessem, nos encontros seguintes, construir um acordo (no fragmento abaixo, a referência a essa construção de acordo pode ser percebida pela metáfora “amarrar isso” – linhas 004 e 006 – no turno de Sônia):

Excerto 5.1.

[1º Encontro, 42’21”- 42’50”]

001 (3.0)
 002 Sônia mas então seu amir, é- [>é impor]↑tante que a gente=
 003 Flávia [ele quer]
 004 Sônia =se encontre mais algumas [vezes< pra <AMARRAR>]=
 005 Flávia [é, e eu já vou trazer]=
 006 Sônia =[i s] s o.=
 007 Flávia =[<page:1>]
 008 **Flávia** =o que ele quer. **ele quer VÉSpera de páscoa, VÉSpera**
 009 **de natal, VÉSpera- todas pra ele, >agora isso vai**
 010 **mudar, tá.<**
 011 (0.2)
 012 **Flávia** °vai mudar°. vai ser mais assim não.
 013 (.)

⁵⁴ “focusing on the role of opposition provides us with a framework for understanding arguments that can be applied in many different settings”

014 Flávia s:e:: o aniversário é par e ímpar, natal e réveillon
 015 vai ser >mesma coisa.<
 016 Sônia °°umrrum°°.
 017 (.)
 → 018 Flávia não vai [ser todas festas.
 → 019 Amir [cê tá querendo <entra:r e:m> acordo ou cê ta
 020 querendo entrar em atri(h)to [hh h
 021 Flávia [↑UÉ, <por ↑quê::?>
 022 você quer >todas as vés[peras.< eu num- > eu num]=
 023 Amir [a, cê tá falando aí vai]=
 024 Flávia =[passo uma véspera< de ré]veillon com <e[les>.
 025 Amir =[muda:r vai num sei o quê]
 026 Sônia [°>pode ser
 027 ↑coisa legal<.
 028 (.)
 029 Sônia °uma mu[dança.°

Nos termos de Coulter (1990), a troca destacada pelas setas acima seria um par adjacente de disputa, cuja PPP seria uma *asserção declarativa* (“não vai [ser todas festas.”, linha 018), prefaciada pelos outros turnos anteriores da própria Flávia (apenas marcados em negrito no excerto acima, sem setas). Para o autor, é isso que instaura o conflito, já que esses vários turnos de fala da mesma participante se constroem sobre a expectativa de que o outro poderá discordar do que foi declarado. Evidência dessa orientação reside sobre as pausas de dois décimos de segundo (linha 011) e de menos de dois décimos de segundo em seguida (linhas 013 e 017). A partir dessas pausas, consideradas marcas de despreferência (POMERANTZ, 1984), que apontariam, portanto, para o fato de que Amir, por discordar, não se teria autosselecionado para falar, é possível destacar também a orientação de Flávia para essa provável discordância, haja vista a presença de uma prestação de contas (conforme análise, no capítulo 7) em seu turno logo a seguir (“s:e:: o aniversário é par e ímpar, natal e réveillon vai ser >mesma coisa.<”, linhas 014-015).

Essa visão prospectiva, isto é, das ações enquanto “projetoras” de conflito, contrapõe-se à concepção retrospectiva defendida por Hutchby (1996). Segundo este último, o entendimento de Coulter (1990) “funde equivocadamente as restrições prospectivas mais fortes a operar nas sequências de par adjacente com a base retrospectiva mais fraca para a construção de [...] sequências de Ação-Oposição”⁵⁵ (HUTCHBY, 1996, p. 23, nota de rodapé).

⁵⁵ “it mistakenly conflates the stronger prospective constraints operating for adjacency pair sequences with the weaker retrospective basis for the construction of ... Action-Opposition sequences”.

Em uma visão retrospectiva do conflito, movimentos opositivos dependem do interlocutor (por isso, são “mais fracos”): se houver um tratamento da ação anterior como “passível de disputa” (termo que estamos, livremente e apenas para os fins desta tese, usando como tradução de “*arguable*”), haverá inserção de um movimento opositivo; se a elocução antecedente não for tratada desse modo, não haverá inserção de tal movimento opositivo e, por conseguinte, não se instaurará o conflito.

No excerto analisado anteriormente, as ações de Flávia, enfim, só serão compreendidas como instauradoras de conflito (tanto por analistas quanto por participantes) se o seu interlocutor – Amir, no caso – assim o tratar. E ele, de fato, o faz: “[cê tá querendo <entra:r e:m> acordo ou cê ta querendo entrar em atri(h)to [hh h” (linhas 019-020). Com isso, as observações anteriores sobre os turnos de Flávia não se perdem e, no entanto, também não são definidoras do conflito se não vierem acompanhadas da observação de que Amir, do mesmo modo, teria demonstrado seu tratamento do turno anterior como “passível de argumentação”. Sendo assim, a abordagem de Hutchby (1996) sobre sequências de Ação-Oposição parece mais promissora na investigação da fala de conflito, pois permite investigar o uso que os participantes fazem dos traços localmente emergentes da fala-em-interação enquanto constroem suas disputas.

Nessa mesma linha de pensamento, Eisenberg e Garvey (1981, p. 150) veem as disputas em termos do que eles consideram “episódio adversativo”⁵⁶, isto é, “uma sequência que começa com uma oposição e termina com a resolução ou dissipação do conflito”. Em outras palavras, um *episódio adversativo* pode ser definido como uma atividade de interação específica que se inicia com uma ação (como um pedido para se emprestar um brinquedo, para citarmos um exemplo dos próprios autores), a qual sofrerá oposição em seguida. Essa oposição pode se configurar, por exemplo, como recusa, discordância, negação e/ou objeção, podendo ou não resultar em conflito. Ainda segundo os autores, a oposição foi escolhida como critério definidor para um episódio adversativo por causa de sua influência sobre a interação, porque é o movimento iniciado em segunda posição que pode ser ignorado (ou, em termos etnometodológicos, não notado) ou aceito.

No caso das trocas presentes em um *episódio adversativo*, há um ou mais “eventos antecedentes”⁵⁷, que os autores consideram como o “turno 0” do episódio, o

⁵⁶ “*adversative episode*” (cf. EISENBERG; GARVEY, 1981, p. 150).

⁵⁷ “*antecedent events*” (cf. EISENBERG; GARVEY, 1981, p. 151).

qual teria o seu “turno 1” formatado pela oposição a esse evento antecedente. As ações seguintes também comporiam, segundo os autores, o episódio, até ocorrer o primeiro movimento de acordo, que o encerraria.

Para fins de exemplificação, se tomarmos o excerto apresentado nas páginas anteriores, o evento antecedente compreenderia os turnos sucessivos de Flávia (um relato de posição, nas linhas 008-010, seguido de um anúncio de posição, na linha 012, sendo finalmente consolidado com a tomada de posição propriamente dita, nas linhas 014-015 e 018), nos quais ela afirma que haveria uma mudança na determinação das visitas durante as festas de fim de ano. Já o primeiro turno opositivo do episódio adversativo em questão seria o turno de Amir perguntando se Flávia estaria querendo entrar em acordo ou em atrito. Esse turno seria então o “turno 1” do episódio.

Essa consideração de que o evento antecedente seria o “turno 0”, sem fazer, portanto, parte da sequência argumentativa em si, confere à sequência o mesmo caráter pervasivo atribuído às sequências de reparo (SCHEGLOFF; JEFFERSON; SACKS, 1977): a partir do momento em que o turno opositivo (o “turno 1”) teria a condição de parar, ou suspender, a interação em curso, as ações anteriores só prosseguiriam depois de resolvida a querela destacada pela oposição. Nas palavras dos próprios autores:

uma vez que a oposição é declarada, inicia-se o episódio adversativo, qualquer objetivo ou tarefa anterior é abandonado, e a atenção é direcionada para resolver a incompatibilidade. Uma vez que o conflito é resolvido, a atividade pode novamente ser retomada, quase como se o episódio adversativo nunca tivesse ocorrido⁵⁸ (EISENBERG; GARVEY, 1981, p. 151).

Assim como Eisenberg e Garvey (1981), Maynard (1985) também destacou as disputas enquanto “emergentes” da interação a partir de eventos antecedentes, os quais ele denominou “movimentos passíveis de disputa”⁵⁹ (MAYNARD, 1985, p. 3), termo que, segundo ele, propaga a ideia de que determinadas ações empreendidas em sequências de turnos de fala estão caracteristicamente suscetíveis a objeções e, portanto, podem se tornar parte de uma disputa tão somente se sofrerem contradição.

⁵⁸ “Once the opposition is stated, the adversative episode begins, any prior goal or task is abandoned and attention is directed to resolving the incompatibility. Once the conflict is resolved, play can once again be resumed, almost as if the adversative episode had never occurred”.

⁵⁹ “arguable moves”

Nessa perspectiva, ao serem considerados os *movimentos argumentativos*⁶⁰ (MAYNARD, 1985, p. 5-8), o que se privilegia são as relações das ações em curso – se estas estariam, então, passíveis ou não de argumentação (ou disputa) –, traço que, segundo Maynard (1985), costuma ser negligenciado, quando se investigam as fases iniciais de um episódio de disputa.

Um olhar para os tipos de ações que são tratados como passíveis de argumentação também é privilegiado por M. H. Goodwin (1990), com o objetivo de investigar como crianças em uma rua de um bairro no subúrbio de uma cidade do sudoeste da Filadélfia (a chamada *Mapple Street*) constroem fala argumentativa e como essa fala é usada para construir o seu mundo social local.

A preocupação da autora é demonstrar como surge uma oposição e como ela é sustentada ao longo de vários turnos de fala. Nessa sustentação, ela mostra que o falante posterior, de alguma forma, pode recuperar elementos das falas anteriores através de um fenômeno que ela chama de *entrelaçamento de formato*⁶¹ (M.H. GOODWIN, 1990, p. 177-188), assim resumido por Kakavá (2001, p. 652): “repetições parciais ou totais em nível fonológico, sintático e semântico”⁶². Sobre esse fenômeno, é importante ressaltar que ele opera bastante eficazmente no interior dos episódios de conflito, sobretudo para mantê-lo. Segundo C. Goodwin (2006, p. 449), o entrelaçamento de formato “fornece uma nítida forma de marcar explicitamente uma elocução como um ‘contra’ para o que o oponente do falante acabou de dizer ao ‘re-usar’ elementos daquela fala anterior”⁶³. Isso é exatamente o que acontece quando comparamos, a título de exemplo, os turnos de Flávia e Amir, na última transcrição analisada, a qual será reapresentada parcialmente a seguir:

Excerto 5.2.

[1º Encontro, 42’21”- 42’50”] – parcialmente repetido

008 Flávia =o que ele quer. ele quer VÉSpera de páscoa, VÉSpera
 → 009 de natal, VÉSpera- todas pra ele, >agora isso vai
 010 **mudar, tá.<**
 011 (0.2)
 → 012 Flávia °vai mudar°. vai ser mais assim não.
 013 (.)

⁶⁰ *Argumentative moves*

⁶¹ *Format tying*

⁶² “*partial or total repetitions at the phonological, syntactic, and semantic level*”

⁶³ “*It provides a vivid way of explicitly marking an utterance as a counter to what the speaker’s opponent has just said by reusing elements of that prior talk.*” (aspas simples acrescentadas por se tratar de uma livre tradução dos termos).

((cinco linhas omitidas))

019 Amir [cê tá querendo <entra:r e:m> acordo ou cê ta
 020 querendo entrar em atri(h)to [hh h
 021 Flávia [↑UÉ, <por ↑quê::?>
 022 você quer >todas as vés[peras.< eu num- > eu num]=
 → 023 Amir [a, cê tá falando aí vai]=
 024 Flávia =[passo uma véspera< de ré]veillon com <e[les].
 → 025 Amir =[muda:r vai num sei o quê]
 026 Sônia [°>pode ser
 027 ↑coisa legal<.
 028 (.)
 029 Sônia °uma mu[dança.°
 030 Flávia [eu não passo vés[pera de ré]veillon com ele,
 031 Amir [ha ha hh]
 032 Flávia >agora eu quero passa:r<.
 033 Amir >>a segunda-feira não.<< [>mais num sei o quê<. não]=
 034 Sônia [((lendo))nas vésperas do]=
 035 Amir =[é:: assim não, uê.]
 036 Sônia =[n a t a l,]da [páscoa e do ano novo.°isso]=
 037 Flávia [é: assim ↑sim. >você quer]=
 038 Sônia =[mesmo.°]
 039 Flávia =[todas] as [vésperas<.
 040 Amir [>por que que você num conversa com
 041 eles.
 042 (.)

Nesse fragmento, o que se pode perceber é a utilização, por meio da repetição de um mesmo elemento, no caso o sintagma “vai mudar” – portanto uma reutilização sintática – a fim de se construir uma contestação. Ao reutilizar o elemento citado no interior de sua prestação de contas (cf. linhas 023 e 025), Amir justifica o desafio feito anteriormente a Flávia (“[cê tá querendo <entra:r e:m> acordo ou cê ta querendo entrar em atri(h)to [hh h”, linhas 019-020). Com a justificativa, ele trata a sua pergunta como legítima e respalda essa legitimidade apresentando elementos retirados do turno do próprio falante ao qual o participante se opõe (“[a, cê tá falando aí vai muda:r vai num sei o quê]”, linhas 023 e 025).

Sendo assim, a partir dessa contestação, Amir usa as próprias palavras de Flávia para se contrapor ao que ela disse (“>agora isso vai mudar, tá.<”, linhas 009-010) – o que caracteriza também a reutilização semântica. Segundo C. Goodwin (2006, p. 453), “a estrutura linguística não é apenas algo a que os participantes prestam atenção, mas que também ativamente usam e remodelam para construir ações que constituem os eventos que compõem suas vidas”⁶⁴.

⁶⁴ “Language structure is something that participants not only explicitly attend to in detail, but also actively use and reshape to build the actions that constitute the events that make up their lives.”

O fenômeno do entrelaçamento de formato, também segundo o autor, nos permite, portanto, perceber como a fala não é tão volátil quanto se costuma apregoar no senso comum, mas a reverberação de suas ondas sonoras acaba por contribuir para a criação de um cenário de recursos locais para a constituição de uma determinada ação social – no caso específico que estamos observando, contrapor-se.

Ainda sobre o fenômeno do entrelaçamento de formato, é válido ressaltar também que, enquanto prática interacional utilizada pelos participantes para a sustentação do conflito, não estamos defendendo uma análise de conteúdo, mas, tal como afirma C. Goodwin (2006, p. 449), estamos tratando a estrutura linguística “como um ambiente para a ação [que] exige que se investigue como os falantes explicitamente prestam atenção à fala que já ocorreu como um recurso para a organização da sua própria fala”⁶⁵. Nesse sentido, como estamos realizando uma análise de base etnometodológica sobre os episódios de conflito, é importante destacar que estamos, acima de tudo, realizando uma análise calcada na teoria da ação social.

À luz dessa ressalva sobre a prática do entrelaçamento de formato (que também está a serviço de uma teoria da ação), cumpre ressaltar, além disso, que M.H. Goodwin (1990) considera a definição de disputa (nossa tradução livre de “*argument*” neste trabalho) de Eisenberg e Garvey (1981) como “uma das definições mais coerentes na literatura psicológica”⁶⁶ (M. H. GOODWIN, 1990, p. 143), porque preveem a possibilidade de uma oposição ser construída a partir de ações empreendidas anteriormente na interação. Com isso, é possível observar que elocuições/ ações aparentemente pacíficas (na visão do analista) podem sofrer oposição e ser tratadas como desencadeadoras de conflito (na visão dos participantes).

Uma descrição de padrões para disputas verbais é apresentada por Boggs (1978), ao analisar interações entre crianças e adolescentes com ascendência havaiana. Em seus dados, emergiam, segundo ele, trocas interacionais a compor uma *rotina contraditória*⁶⁷: “a completa contradição de outro falante, geralmente por meio do uso [da expressão] ‘*Não*’.”⁶⁸ (BOGGS, 1978, p. 328). Alterações de volume e intensidade de voz, acompanhadas de diminuição no intervalo dos turnos, também foram relatadas pelo autor como indicadores característicos dessas disputas. Além disso, ele também

⁶⁵ “as an environment for action requires that one investigate how speakers explicitly attend to the talk that has already occurred as a resource for the organization of their own talk.”

⁶⁶ “one of the most coherent definitions of argument in the psychological literature”

⁶⁷ *Contradicting routine* (BOGGS, 1978, p. 328).

⁶⁸ “the outright contradiction of another speaker, often by use of ‘Not!’.”

procurou mostrar uma estrutura de turnos básica para uma rotina contraditória, que começaria por uma asserção (ou afirmação ou alegação) seguida de uma contradição. Essa sequência levaria a um desafio da outra parte (desafio este que poderia ser uma objeção direta ou uma pergunta) e que poderia obter como resposta a manutenção do argumento, uma alegação ou um apelo à autoridade. A partir de então, se a rotina contraditória tiver continuidade, ela pode se agravar por meio de uma sequência de insulto e contrainsulto.

Apesar de apresentar essa rotina básica, o autor é cuidadoso ao afirmar que tais sequências podem sofrer expansões, assim como reduções. Em outras palavras, uma asserção pode obter imediatamente um insulto como resposta (o que reduziria a sequência) ou, ainda, um desafio pode precisar ser repetido conforme a reação do interlocutor (o que alongaria a sequência)⁶⁹. De todo modo, é importante ressaltar que, assim como os outros autores citados até aqui, Boggs (1978) também considera a disputa verbal como uma construção sequencial de turnos, em que uma ação recebe uma ação opositiva como resposta, mesmo em outras culturas, como a dos descendentes de havaianos em idade escolar.

Outra constatação de Boggs (1978) que julgamos importante destacar para os fins deste trabalho diz respeito à escala de agravamento do conflito que leva em conta as repetições de elementos dos turnos com traços entonacionais distintos, tais como um aumento de volume em determinado turno ou uma repetição mais bem articulada de um turno. Essas e outras manifestações, dependendo do contexto em que são utilizadas, podem ser (e, na maioria das vezes, são) indicadoras de um aumento gradual – uma escalação – da situação de conflito⁷⁰.

Também na linha da multiculturalidade, Lein e Brenneis (1978) estudaram as disputas verbais levadas a cabo por crianças em idade escolar de três comunidades de fala distintas: crianças americanas brancas habitantes de ambiente urbano, crianças americanas negras migrantes oriundas de ambiente rural e crianças descendentes de indianos, falantes de hindu, oriundas de ambiente rural. O objetivo era descobrir se haveria um padrão estrutural na forma de essas crianças construírem seus turnos de fala

⁶⁹ A respeito dessas expansões de sequências, ver capítulo 3 nesta tese.

⁷⁰ Uma análise êmica das ações dos participantes leva em consideração a utilização desses recursos interacionais distintamente marcantes para revelar características particulares no modo de os participantes se revelarem uns aos outros. No capítulo analítico desta tese, tais fatores, à luz do que Gumperz (2002[1982]) nomeia “pistas de contextualização”, embasam as observações de algumas marcas interacionais, tais como “variações de volume e de intensidade”, assim como “alterações no timbre” de voz dos participantes, as quais serão imprescindíveis para as conclusões analíticas acerca dos episódios de conflito postos em curso nos eventos de fala que nos propusemos a investigar.

opositivos. No entanto, é preciso fazer uma ressalva sobre esse estudo, pois, segundo os próprios autores, a investigação foi feita, não sobre dados de fala naturalísticos, mas em cima de experimentos em que as crianças eram convidadas a fazer de conta que estavam brigando: “as disputas foram induzidas através de desempenho de papéis”⁷¹ (LEIN; BRENNEIS, 1978, p. 300). São, portanto, dados simulados.

Não obstante essa informação seja muito relevante, sobretudo para quem trabalha sob a perspectiva da ACE, pois já nos colocaria desconfiantes, é válido destacar que os apontamentos dos autores não destoam de outras observações com base em dados naturalísticos. Os próprios autores fazem uma ressalva em seu artigo, afirmando que, embora os encontros com as crianças tenham sido “arranjados”, elas já logo se familiarizaram com a presença das câmeras e começaram a tratar o faz de conta como natural, devido ao fato de logo já terem ficado emocionalmente envolvidas. Diante disso, talvez os pesquisadores tenham razão e, portanto, talvez possa ser relevante dar crédito à classificação criada por eles acerca de três diferentes padrões de disputa verbal: a repetição, a inversão e o agravamento⁷².

No primeiro grupo, as disputas se constroem em cima de repetições de termos, como aqueles em que uma criança diz “eu sou o mais forte”⁷³, e a outra retruca, repetindo “eu sou o mais forte”, e, com isso, acaba discordando do participante anterior. Na inversão, os autores agrupam os turnos de negação, rejeição e desafio. Já no terceiro grupo, o do agravamento, são enquadradas as trocas conversacionais em que os participantes, a cada turno mais enfáticos e em tom de voz mais alto e mais intenso, vão aumentando o grau de suas ofensas, como, por exemplo, quando um menino diz “vou te deixar com um olho roxo”⁷⁴, enquanto o outro responde: “vou quebrar seu nariz, sua boca e vou enfiar seus seus dentes goela abaixo”⁷⁵.

Para os autores, as disputas verbais são também gerenciadas por regras, assim como tantas outras atividades de fala, e o conteúdo sobre o qual se briga inclui, desde ameaças e subornos, insultos e bajulação, passando por expressões de controle e persuasão moral, até simples asserções sendo negadas e contrapostas. Quanto ao estilo dos interlocutores, nas disputas verbais, eles podem lançar mão, também como

⁷¹ “*The arguments were elicited through role-playing*”

⁷² Essa é a forma como estamos traduzindo o termo em inglês “*escalation*” para os fins desta tese.

⁷³ *I'm the strongest.*

⁷⁴ *You gonna have a black eye you keep on.*

⁷⁵ *You gonna have a bloody nose, and a bloody mouth and knocks one of you teeth out. I'm gonna knock 'em down your throat.* Os exemplos das notas 70, 71 e desta foram adaptados livremente para a realidade do que se diria no Brasil, a partir dos exemplos citados pelos autores.

abordado por outros autores, de alterações no volume e no timbre de voz, bem como na velocidade e na entonação.

Por fim, é interessante destacar uma observação feita por Lein e Brenneis (1978, p. 308), na conclusão de seu trabalho: “brigas não representam a quebra de convenções interacionais e não são diatribes individuais ligadas livremente”⁷⁶. Sendo assim, a visão dos autores sobre as disputas verbais também reitera nossa abordagem sobre o tema.

Também levando em conta que disputas verbais acontecem seguindo certa ordem interacional, M. H. Goodwin (1983) destaca que as trocas de fala entre crianças negras habitantes de ambiente urbano, de 4 a 14 anos, diferentemente daquelas que ocorrem entre os adultos, são marcadamente agravadas pelo uso de certos elementos. Enquanto, por exemplo, adultos costumam prefaciar seus turnos discordantes, as crianças observadas pela autora utilizam-se dos prefácios com contorno ascendente justamente para destacar a discordância a seguir. Isso serve como forma de desafiar os elementos presentes na fala anterior ao turno discordante e, sendo assim, põe em xeque a ação levada a cabo pelo primeiro falante.

Com isso, segundo a autora, um participante pode se opor a qualquer ação apresentada antes de duas formas: ou opondo-se de forma modularizada, adiando a expressão de desacordo, ou apresentando uma oposição de maneira agravada, sem introitos de desafiliação à ação precedente. Segundo a autora, a primeira forma é muito comum entre adultos (SACKS, 1973, sobre a preferência pela concordância), enquanto a segunda é mais usada pelas crianças no cenário que ela investigou.

Em outro texto da autora, publicado em conjunto com C. Goodwin, também sobre os mesmos participantes (crianças negras urbanas), o conceito de oposição foi considerado crucial para a definição das disputas verbais, pois, nesse conceito, passaram a estar englobadas, segundo os autores, todas as ações voltadas para a demonstração dos participantes de que estavam envolvidos em uma disputa verbal (M. H. GOODWIN; C. GOODWIN, 1987, p. 239). Em suma, mesmo partindo de universos diferentes (crianças), as observações desses autores, em seus vários textos foram essenciais para a redação desta tese como um todo, mas especialmente para a produção do capítulo 7.

A oposição também é a marca definidora de um “conflito verbal”⁷⁷, segundo Vuchinich (1990), para quem isso se expressa dentro de uma atividade de fala,

⁷⁶ “Arguments do not represent the breakdown of interactional conventions and are not loosely linked individual diatribes.”

⁷⁷ “Verbal conflict”

basicamente por meio de mecanismos linguísticos, verbalizados ou não, que podem ser usados para expressar oposição direta ou indiretamente. Na visão do autor, tal definição se reconhece em atividades de fala distintivas próprias da relação entre dois ou mais participantes: “no conflito verbal, os participantes opõem as elocuições, ações, ou ‘selves’ um do outro em sucessivos turnos de fala”⁷⁸ (VUCHINICH, 1990, p. 118).

Para Vuchinich (1990), o fim de um conflito verbal, tal como a sequência de reparo, é delimitado pela retomada de alguma atividade de fala que estaria em curso anteriormente ou pelo início de uma nova atividade.

Em texto anterior, Vuchinich (1984) apresenta uma distinção importante no que se refere ao tratamento da oposição em fala de conflito. Segundo o autor, citando Goffman (1981), um turno de fala pode se tornar uma unidade de ação social especializada quando realiza uma atividade social específica, como, por exemplo, desafiar, discordar, prometer, convidar. A essas unidades especializadas, Goffman (op. cit.) nomeou “movimento”, termo que Vuchinich (1984) também adotou para se referir a todos os turnos específicos para a realização de uma ação social. Essa definição vai ao encontro do conceito criado pelos pré-socráticos, quando apontaram que um movimento envolve “mudança na realidade” (ABBAGNANO, 1998).

Nesse sentido, um movimento voltado para se opor a uma ação, uma elocução ou outro “self” pode ser chamado de *movimento opositivo*⁷⁹ (VUCHINICH, 1984, p. 218), que, em termos pragmáticos, significa negar um referente. No caso de um movimento opositivo, portanto, o referente seriam as manifestações verbais (ou não) de um interlocutor, tornadas relevantes pelo falante no curso da interação. Dessa forma, alguns movimentos opositivos importantes seriam, por exemplo, as discordâncias, as acusações, os insultos e os desafios. De acordo com Vuchinich (1984, p. 218), “movimentos opositivos têm alto potencial para produzir ofensa, porque desafiam o caráter do comportamento e do ‘self’ de outra pessoa”. Uma vez que violam os limites das relações sociais e uma vez que a parte violada reage a esse ultrapassar de limites, tais movimentos, por serem considerados ofensivos por pelo menos um dos participantes, passam a constituir o que o autor chama de *trocas opositivas*.

As trocas opositivas seriam as sequências de movimentos opositivos organizados de tal modo que passam a constituir uma atividade social reconhecida como briga,

⁷⁸ “In verbal conflict, participants oppose the utterances, actions, or selves of one another in successive turns at talk.”

⁷⁹ *Oppositional move.*

disputa, querela ou qualquer sinônimo que o valha. Vuchinich (1984) considera um passo analítico fundamental reconhecer uma troca opositiva enquanto unidade dentro da fala de conflito, porque é através dessas trocas que se pode compreender em um universo microssequencial as razões pelas quais as pessoas se engajam em tais atividades. Além disso, é possível também perceber que pessoas que participam dessas trocas, em geral, o fazem em nome de certa manutenção da ordem social.

No caso que estamos analisando, é evidente a orientação dos participantes para sustentarem suas condições de “pai” e “mãe”, “ex-marido” e “ex-mulher”, entre tantos outros papéis sociais que eles trazem à tona enquanto interagem diante da terceira parte representante da instituição Vara de Família. Essa orientação para sustentar certas categorias (pai, mãe, marido, esposa, filho, filha, são, doente) fica evidente a cada ofensa, já que, como afirmamos, com essas ações, os participantes, diante de um terceiro (hierárquica e assimetricamente representado no cenário interacional em curso), violam o self um do outro, em detrimento de uma ratificação da Vara de Família como representantes ideais das categorias tidas como importantes no contexto familiar. Em nome dessas categorizações, as trocas opositivas são observadas, tanto por analistas quanto por participantes como carregadas de hostilidade, fenômeno de transferência de afeto negativo (VUCHINICH, 1984, p. 220).

Ratificando essa perspectiva de que movimentos opositivos são realizados para constituir uma troca opositiva em nome da formatação de uma dada atividade social, Gruber (2001) destaca uma estrutura típica (também passível, em certa medida, de expansão ou redução), composta de três etapas, que compreendem os seguintes movimentos: (1) uma declaração, seguida de uma (2) contradecaração, dissonante da declaração anterior, tendo uma (3) contradecaração, dissonante da declaração anterior e reforçando a primeira declaração (GRUBER, 2001, p. 1822). Outro autor que também destaca uma sequência de três partes semelhante é Norrick e Spitz (2008), conforme apresentado no esquema abaixo, extraído do texto dos autores:

Quadro 7 - Sequência básica de abertura de um conflito verbal

P1	A: evento antecedente/ ação disputável	ação verbal ou não verbal
P2	B: oposição inicial	discordância com P1
P3	A: contraoposição	discordância com P2 e/ou amparando ou insistindo em P1

Fonte: NORRICK; SPITZ, 2008. Traduzido pelo autor.

O quadro acima⁸⁰, embora apresente a visão de um autor especificamente, não diverge das definições de sequências envolvendo fala de conflito apresentadas por outros autores. Em suma, com exceção de Coulter (1990), que considera o início do conflito a partir de uma ação em si, todos os outros autores mencionados consideram que o conflito, de fato, só se instaura quando o interlocutor de uma ação se opõe efetivamente ao que foi apresentado previamente pelo falante anterior.

Alguns autores, como Maynard (1985), Gruber (2001) e Norrick e Spitz (2008), consideram, ainda, que, para o conflito se estabelecer realmente, é preciso que o primeiro falante mantenha sua posição, após a ação opositiva do seu interlocutor. Ponto pacífico é, todavia, que todos os autores consultados reconhecem a ação opositiva como característica central para a delimitação dessa atividade de fala específica.

Como é possível observar, as denominações para unidades analíticas semelhantes podem ser variadas, e a definição de cada uma delas passa por critérios bastante distintos, tais como a relação *ação-oposição*, o tópico ou os papéis sociais e discursivos dos participantes. Nossa opção analítica, neste trabalho, será privilegiar a relação *ação-oposição*, tal como fazem Maynard (1985), Hutchby (1996), e Gruber (2001), entre tantos outros relacionados no presente capítulo. A razão disso se dá em função de nossas escolhas metodológicas: das três formas observadas, é a que mais nos favorece analisar o conflito do ponto de vista sequencial, e, conseqüentemente, a que mais ratifica a utilização dos postulados teórico-metodológicos da ACE, a principal linha de investigação sobre a qual este trabalho se apoia.

Este capítulo se encerra aqui, apenas para fins didáticos de apresentação do tema que estamos investigando, pois estamos considerando uma união indissociável, em termos analíticos, entre episódios de conflito e provimento de prestações de contas. Este último é foco do próximo capítulo, ao fim do qual apresentaremos um esquema de sequência prototípica de um episódio de conflito. A despeito da inseparabilidade analítica dos dois focos deste e do capítulo seguinte, o referido esquema só faz sentido se apresentado depois de uma breve revisão do que se aponta teoricamente sobre as prestações de contas.

⁸⁰ Nossa livre tradução para:

P1	A: antecedent event/ arguable action	verbal or nonverbal action
P2	B: initial opposition	disagreement with P1
P3	A: counter-opposition	disagreement with P2 and/or supporting or insisting on P1

Capítulo Seis

JUSTIFICANDO O TRATAMENTO DOS DADOS (II)

– AS PRESTAÇÕES DE CONTAS –

*Longe de serem tratadas como externas à atividade social, as prestações de contas são tratadas tanto como sujeitas ao mesmo conjunto de contingências interpretativas e circunstanciais quanto às ações e circunstâncias que elas descrevem.*⁸¹

A citação acima destaca precisamente o lugar da prestação de contas nas análises linguísticas de viés sociológico e antropológico. Quando investigamos as realizações dos agentes sociais nos diversos ambientes, sejam profissionais ou cotidianos, estamos olhando, não só para as suas ações em si, mas também para o modo como eles demonstram estar interpretando uma determinada cena social. As palavras de Heritage (1984) abordam a centralidade da ação humana sob o ponto de vista do próprio ator social, que, ao mesmo tempo em que desempenha uma ação, consegue prestar contas da ação que está desenvolvendo.

Nas próximas páginas, tomando como base as revisões de literatura apresentadas nos capítulos anteriores, destacamos a literatura sobre prestações de contas. Como será possível perceber mais claramente⁸², as prestações de contas são ações praticamente onipresentes nos eventos de fala. Para, estudá-las, portanto, é preciso, então, delimitá-las, isto é, deixar claro que não serão todas as prestações de contas que serão analisadas neste trabalho (porque julgamos que seria impossível), mas apenas aquelas que se apresentarem no interior dos episódios de conflito. Mesmo assim, as lentes sobre as prestações de contas precisam ser um pouco mais ajustadas no interior de tais episódios, porque, ainda dessa forma, a investigação delas não se bastaria em uma tese.

Por essa razão, vamos analisar somente aquelas que se apresentarem no interior dos episódios de conflito e que, ao mesmo tempo, se manifestarem enquanto não restauradoras da harmonia interacional, sendo, portanto, responsáveis por uma análise

⁸¹ *Far from being treated as external to social activity, accounts are to be treated as subject to the same range of circumstantial and interpretative contingencies as the actions and circumstances they describe* (HERITAGE, 1984, p. 141).

⁸² A expressão “mais claramente” se justifica aqui porque um breve comentário sobre isso já foi feito no capítulo 3 desta tese.

êmica de que o que estaria em curso seria, confirmadamente, um episódio de conflito. Em outras palavras, as prestações de contas que nos interessam neste trabalho são aquelas que, na perspectiva dos participantes, destacam como os episódios de conflito são constituídos e mantidos. No entanto, antes de chegarmos a esse nível de delimitação para fins de análise dos dados, vamos fazer uma breve, mas panorâmica, revisão da literatura sobre as prestações de contas de uma forma mais geral.

A prestação de contas é o princípio etnometodológico através do qual os membros dão satisfação de suas ações por meio de suas próprias análises, descrições, relatos e até mesmo por suas próprias ações práticas. Esse princípio, portanto, seria uma maneira de tornar o mundo social visível por meio de variadas ações realizadas pelos agentes. Ainda não é ponto pacífico, entre pesquisadores e tradutores brasileiros (*ver* COULON, 1995, p. 42; GARCEZ, 2008, p. 27; ALMEIDA, 2009, p. 66; FORTES, 2009, p. 66; GAGO; MAGALHÃES, em preparação), uma expressão em português que, satisfatoriamente, dê conta de todas as ações da família das *accounts*, tal como Garfinkel (1967) e Garfinkel e Sacks (1970) propõem.

Neste trabalho, optamos por utilizar “prestação de contas”, em virtude de sua familiaridade com o universo semântico da contabilidade, de cujos termos Garfinkel se utilizou para formular sua teoria, acreditamos, devido a sua formação como contador, antes de ser sociólogo.

A partir da leitura de Buttny e Morris (2001), a primeira utilização, de que se tem notícia, do termo “prestação de contas” enquanto conceito utilizado em pesquisas sobre a sociedade ocorreu em uma aula de Harvey Sacks entre o outono de 1964 e a primavera de 1965. Essa aula, em conjunto com tantas outras, foram, após a sua morte, compiladas por Gail Jefferson, no famoso *Lectures on conversation*. Na referida aula, Sacks teria afirmado:

Agora eu vou considerar muitas vezes o uso do “Por quê?” O que eu quero dizer com isso, só pra começar, é que o que se faz com “Por quê?” é propor a uma dada ação que ela seja uma ‘ação passível de **prestação de contas**’. Isso significa que dizer “Por quê?” é uma forma de pedir uma **prestação de contas**. **Prestações de contas** são, na maioria, extraordinárias. E o uso de prestações de contas e o uso de pedidos de prestações de contas são fenômenos muito altamente (*sic*) regulados⁸³. (SACKS, 1992[1964], p. 4-5, aspas no original, negrito adicionado)

⁸³ Now, I'll consider many times the use of “Why?” What I want to say about it just to begin with, is that what one does with “Why?” is to propose about some action that it is an ‘accountable action.’ That is to say, “Why?” is a way of asking for an account. Accounts are most extraordinary. And the use of accounts and the use of requests for accounts are very highly regulated phenomena.

Segundo Buttny e Morris (2001), a referida passagem é bastante emblemática, porque põe em xeque as afirmações de que a ação humana seja autoexplicativa, uma vez que, em muitas situações, nós precisamos prestar contas de nossas ações, principalmente quando somos confrontados com pedidos de satisfação iniciados com “Por quê?”. Segundo os autores, “o conceito prestação de contas tomou seu lugar como uma importante forma de conceber o fazer sentido das pessoas e as práticas remediadoras para manter ou reparar o alinhamento interacional e o contar o lado de alguém das coisas”⁸⁴ (BUTTNY; MORRIS, 2001).

Atualmente, quase 50 anos depois, o termo “prestação de contas”, ainda segundo os autores citados acima, é utilizado por duas grandes correntes: a da psicologia social em contraste com a que considera as prestações de contas sob o paradigma da linguagem e interação social. De todo modo, ambas as correntes, mesmo utilizando metodologias diferentes, recorrem ao trabalho de Scott e Lyman (1968) – sobre o qual discorreremos mais adiante – para observar o fenômeno das prestações de contas no comportamento humano.

Uma das principais características das prestações de contas, segundo Garfinkel (1967) é tornar as ações vistas e destacadas, para todos os fins práticos. Como já apontamos, muitas são as possibilidades de abordagem do tema, mas vamos privilegiar a visão etnometodológica, segundo a qual “prestar contas” envolve pessoas dando satisfações das ações que realizam de modo a torná-las normais, compreensíveis, adequadas, “para todos os propósitos práticos”, enfim (BUTTNY, 1993, p. 14; 83).

Nas literaturas de ciências sociais e humanas⁸⁵, segundo Buttny (1993), o termo prestação de contas está atrelado a uma série de conceitos, tais como “explicações”, “escusas”, “justificativas”, “desculpas”, “desmentidos”, “defesas verbais”, “exposição-de-motivos”, entre outros. De acordo com o autor, “prestações de contas envolvem fala desenhada para reconfigurar o significado negativo da ação, ou a responsabilidade de alguém por isso e, portanto, para transformar as avaliações negativas dos outros” (BUTTNY, 1993, p. 1).

⁸⁴ *The concept of accounts has taken its place as an important way of conceiving people's sense-making and remedial practices for maintaining or repairing interactional alignment and telling one's side of things.*

⁸⁵ Nesta revisão de literatura, interessa-nos saber como os pesquisadores que atuam sob a ótica da linguagem e interação social tratam as prestações de contas. Se o leitor tiver curiosidade de saber como o fenômeno é abordado sob o olhar da psicologia social, sugiro consultar Schlenker, Weigold e Doherty (1991).

Nesse sentido, é possível entender que as prestações de contas desenham contextos e, com isso, alteram o entendimento das ações e dos eventos (BUTTNY, 1993, p. 6). Buttny afirma também que Scott e Lyman (1968) foram os primeiros a providenciar um tratamento sistemático das prestações de contas enquanto um conceito, mas é preciso destacar que todo o texto de Garfinkel (1967), publicado um ano antes, gira em torno da forma como o raciocínio prático dos atores sociais é demonstrado em nome do entendimento de um mundo comum.

Prestações de contas não são apenas rerepresentações de ações, isto é, não se trata apenas de uma utilização de estratégias interacionais para recolocar uma determinada ação realizada anteriormente em uma posição de destaque de novo. Mais que isso, elas são uma nova apresentação de uma dada ação, com a ressalva de que, agora, essa ação é também reinterpretada pelo ator social que a recuperou (BUTTNY, 1993, p. 21).

Nessa perspectiva, as prestações de contas são consideradas ações responsivas, seja porque a ação anterior, como uma atribuição de culpa, por exemplo, tenha demandado uma prestação de contas (BUTTNY, 1993, p. 24-25; 66-84), seja porque a ação anterior tenha recebido uma resposta despreferida (BUTTNY, 1993, p. 40-45; 61) através de prestações de contas, como no caso em que se declina de um convite com uma justificativa.

Em razão dessa característica (de poder ser localizada retrospectivamente no interior das relações humanas), as prestações de contas podem ser analisadas em variadas direções, algumas das quais são citadas por Buttny e Morris (2001): prestações de contas enquanto reconfiguradoras do contexto de um evento; enquanto negociação da realidade, enquanto narrativas, enquanto exceções à regra e enquanto resposta despreferida, entre outras. Apesar disso, para não perdermos de vista os nossos esforços de delimitação de uma unidade analítica, conforme foi apresentado no capítulo anterior, vamos focalizar a ocorrência das prestações de contas no interior de uma sequência específica que elegemos para analisar neste trabalho: os episódios de conflito.

Buttny (1993) considera que o *processo de prestação de contas*⁸⁶ é constituído de quatro componentes básicos: (1) o evento problemático, em que o ator pode estar prestes a (2) ser culpabilizado, criticado ou questionado. Em seguida, o ator (3) presta contas sobre o evento problemático, e essa ação será (4) avaliada pelo interlocutor como aceitável ou não (BUTTNY, 1993, p. 24).

⁸⁶ “*accounting processes*”

Essa caracterização dos elementos básicos que constituiriam uma sequência de prestação de contas parece bastante condizente com o que afirmamos anteriormente acerca dos episódios de conflito⁸⁷. No âmbito da Sociolinguística Interacional e da ACE, essa definição do processo de prestação de contas vai ao encontro de várias definições de sequências acerca da temática do conflito. Maynard (1985), Lein e Brenneis (1978), Boggs (1978), Eisenberg e Garvey (1981), Eder (1990), Corsaro e Rizzo (1990), Coulter (1990), todos esses em trabalhos envolvendo crianças na escola; M.H.Goodwin (1983), M.H.Goodwin e C.Goodwin (1987), M.H.Goodwin e C.Goodwin (1990) e M.H.Goodwin (1990), também abordando crianças, porém em um bairro de subúrbio, sem a “repressão” de adultos tais como professores e demais membros da escola, por exemplo.

Com adultos, mas no contexto de fala-em-interação cotidiana, ressaltamos: Schiffrin (1985), no contexto judaico, com adultos em um jantar; Vuchinich (1990), com adultos americanos, também em um jantar de família; e Gruber (2001), também em conversas familiares. Em situações de fala-em-interação institucional, Firth (1995), Garcez (1996), no contexto de negociação empresarial e Conley e O’Barr (1990), no contexto dos juizados de pequenas causas.

Muitos desses autores citados, como vimos no capítulo anterior, costumam também tratar o conflito (mesmo que não seja nos termos abordados aqui, mas na essência das ações sequenciais eleitas por eles como unidades analíticas) como a composição de um evento antecedente, o qual sofre, por sua vez, uma oposição. Além disso, todos os autores consultados reconhecem essa ação opositiva como característica central para a definição do conflito, ou, pelo menos, de uma sequência argumentativa. Enfim, cumpre destacar também que episódios de conflito realizados em cenários institucionais diferem-se daqueles ocorridos em contextos cotidianos da mesma forma que qualquer outra atividade de fala, tais como entrevistar, propor uma tarefa pedagógica, aconselhar, entre tantas outras.

Buttny (1993, p. 24) considera que, em situações cotidianas pacíficas, “quando as pessoas são vistas divergindo das expectativas ou agindo de modo incomum, elas podem ser questionadas ou criticadas pelos outros por tal conduta”⁸⁸. Sendo assim, as

⁸⁷ Ver final do capítulo 5 desta tese, em que se apresenta um esquema representativo de uma sequência triádica composta por “evento antecedente” (em primeira posição), oposição inicial (em segunda posição) e contraoposição (em terceira posição), cf. NORRICK; SPITZ (2008).

⁸⁸ “*When persons are seen to diverge from expectations or act in unusual ways, they may be questioned or criticized by others for such conduct*”.

prestações de contas dos atores operam como ações remediadoras⁸⁹ que ocorrem sempre na busca de um consenso. Em outras palavras, as prestações de contas, nesses casos, são tentativas de se restaurar a convergência relacional dos participantes, de modo a realizar uma conduta em conjunto.

Enquanto os referidos textos apresentam as prestações de contas servindo ao objetivo de restabelecer a “paz” interacional, nossos dados, porém, apresentam uma característica diferente da prevista por eles para situações cotidianas ou institucionais pacíficas. Os nossos dados coletados na Vara de Família são representativos de fala-em-interação institucional em situação de conflito e, diferentemente do autor mencionado acima, as prestações de conta parecem agravar, ou pelo menos manter, o dissenso, instaurando o conflito efetivamente.

Na busca por uma literatura que nos apresentasse as prestações de contas conflituosas, e não as remediadoras ou restauradoras, encontramos alguns textos que, embora não tratem das prestações de contas que pretendemos abordar em nossos dados, são bastante importantes para um entendimento do fenômeno interacional como um todo. Um dos textos de bastante relevância na área é justamente o que apresenta uma tipologia para as prestações de contas. Scott e Lyman (1968), mesmo sem se basearem em ocorrências reais de fala-em-interação, conseguem destacar uma subdivisão bastante produtiva para todos aqueles que, como nós, estão interessados em abordar o tema das prestações de contas no âmbito das relações sociais.

Na definição dos autores, prestações de contas são “declarações feitas para dar satisfações sobre um comportamento dissonante e para transpor o espaço entre ações e expectativas”⁹⁰ (SCOTT; LYMAN, p. 46) e podem ser classificadas em dois grandes grupos, o das escusas e o das justificativas. Como as prestações de contas, na visão dos autores, estão intimamente ligadas à noção de expectativas, acreditamos que essa definição, apesar de não estar calcada sobre material colhido empiricamente, tem respaldo interessante nos dados que apresentaremos adiante, uma vez que consideramos, tal como os autores, que “a fala é o material fundamental das relações humanas”⁹¹ (SCOTT; LYMAN, p. 46).

Assim como Garfinkel (1967), Scott e Lyman (1968) também consideram que as prestações de contas surgem exatamente nos momentos em que, demonstradamente, há

⁸⁹ O autor toma emprestado o termo “*remedial actions*” de Goffman (1971).

⁹⁰ *Statements made to explain untoward behavior and bridge the gap between action and expectations.*

⁹¹ *Talk (...) is the fundamental material of human relations.*

ruptura nas ações vistas e notadas entre os participantes. Em outras palavras, prestações de contas normalmente são esperadas quando uma determinada ação vai para fora do domínio das expectativas dos falantes. Os autores também diferenciam o que estão chamando de prestações de contas do que o senso comum trata como explicações⁹², que, segundo eles, é uma declaração sobre eventos que estão além de uma ação indesejada, porém tornada relevante no aqui e agora da interação. Tal distinção entre prestações de contas e explicações não nos parece passível de ser feita na perspectiva dos participantes, mas, ainda assim, evitaremos tratar, ao longo desta tese, o termo prestação de contas como sinônimo de explicação.

Dependendo do cenário e das relações sociais construídas nesse cenário, as expectativas acionadas pelos membros da sociedade funcionam como esquemas de interpretação, pois a interpretação dos eventos depende de como certas ações serão encaradas pelos participantes, já que podem ser vistas, mas não notadas, ou ser vistas e notadas. Se forem vistas, mas não notadas, as ações não demandarão prestação de contas e, por conseguinte, corresponderão às expectativas dos demais participantes. Caso contrário, com a quebra das expectativas de fundo, as prestações de contas serão necessárias em dado contexto.

Sendo assim, uma vez que prestações de contas são consideradas “preocupação central nas ciências sociais contemporâneas”⁹³ (GARCEZ, 1996, p. 211), suas ocorrências nos estudos na área de linguagem e sociedade também passam a ocupar um lugar de destaque nas investigações de pesquisa associadas a essa tradição. O diferencial, no entanto, é o trabalho empírico, já que Scott e Lyman (1968) não criam suas tipologias de prestações de contas com base em observações bem preparadas ou acompanhadas com o rigor das políticas de pesquisa que levam em consideração a análise qualitativa de dados de fala naturalísticos⁹⁴, ou seja, ocorridos e, portanto, coletados, em situações de ocorrência espontânea, seja em contextos cotidianos, seja em contextos institucionais.

No que se refere às tipologias das prestações de contas, Scott e Lyman (1968) destacam as escusas e as justificativas. No primeiro conjunto, basicamente, estão as prestações de contas em que o ator social admite que uma determinada ação é

⁹² Explicação é o termo que estamos utilizando para traduzir a expressão inglesa “*explanations*”.

⁹³ [*Accountability*] is a central concern in contemporary social science.

⁹⁴ Mais adiante, no tratamento de alguns dos exemplos apresentados pelos autores, vamos observar que poucos exemplos, em vez de inventados, foram extraídos de entrevistas gravadas em áudio, mas os autores não apontam a metodologia da coleta de dados nem se reportam a todos os exemplos como coletados.

inconveniente ou inapropriada, mas nega total responsabilidade sobre tal; já no segundo grupo, estão as prestações de contas em que o sujeito admite a responsabilidade por um certo ato, mas nega a qualidade negativa que normalmente lhe é associada. A seguir, apresentamos um quadro sinóptico⁹⁵ das prestações de contas segundo Scott e Lyman (1968):

Quadro 8 - Tipologia das prestações de contas

Tipo de prestação de contas	Exemplo representativo (inventado⁹⁶)
Escusas	
<i>Por acidente</i>	“foi sem querer” “não consegui me controlar”
<i>Por apelo à fraqueza</i>	“eu não sabia” “eu estava bêbado” “eu não esperava aquela reação”
<i>Por impulso biológico</i>	“homens são assim mesmo” “tenho sangue latino”
<i>Por descontrole</i>	“bati nele porque ele me bateu primeiro”
Justificativas	
<i>Negação de injúria</i>	“roubei, mas ele é muito rico”
<i>Negação da vítima</i>	“todo veado merece apanhar”
<i>Condenação dos condenadores</i>	“peguei, porque todo mundo pega e ninguém é punido”
<i>Apelo à lealdade</i>	“ajudei-o a fugir, porque ele é meu amigo”
<i>Tristes lembranças</i>	“sou gay, porque fui estuprado na infância”
<i>Autopreenchimento</i>	“uso drogas, porque me fazem sentir bem”

Fonte: elaboração do autor, a partir da leitura de Scott e Lyman (1968)

Como podemos perceber pelo quadro, existem dois grandes grupos de prestações de contas. No grupo das escusas, cujo vocabulário associado, em geral, envolve termos de mitigação, os autores destacam quatro tipos: as escusas por acidente, por apelo à fraqueza, por impulso biológico e por escapamento⁹⁷. Conforme já afirmamos

⁹⁵ Este quadro não é apresentado pelos autores. Trata-se de uma esquematização nossa, a partir da tipologia apresentada por Scott e Lyman (1968), apresentada aqui para facilitar a contemplação do leitor de cada tipo descrito em seguida.

⁹⁶ Alguns desses exemplos foram criados pelos próprios autores; outros, que não foram apresentados por eles, foram criados por nós mesmos. Alguns são modificações simplificadas de turnos maiores expostos por eles.

⁹⁷ Neste trabalho, estamos usando o termo “escapamento” como tradução livre do termo inglês “scapegoating”.

anteriormente, os exemplos dados no trabalho de Scott e Lyman (1968) são criados por eles mesmos e são apresentados como os mais representativos da categoria, mas não têm, em grande parte, embasamento empírico, nem em termos de quantidade de ocorrência (tipo percentual de vezes em que tal tipo de prestação de contas ocorreu em um dado ambiente), nem em termos qualitativos de coleta de dados de fala naturalísticos em cenários reais. No entanto, é válido reproduzi-los aqui para que possamos retrabalhar tais subdivisões no nosso capítulo analítico.

Quanto às excusas por acidente, é importante destacar que é um tipo de prestação de contas que aponta para uma incapacidade humana relacionada ao autocontrole – segundo os autores de referência, são as expressões do tipo “foi sem querer” ou “não consegui me controlar”. Nesse caso, o sujeito afirma que sua atitude foi indesejada, mas que, mesmo assim, ocorreu por razões que estavam além das suas condições psíquicas de se manter em condições de evitá-la.

Quanto às excusas por apelo à fraqueza, os autores observam que são utilizadas nos momentos em que um determinado ator social aponta não ter sido capaz de avaliar as consequências de um determinado ato, dizendo frases do tipo “eu não sabia” ou “eu estava bêbado” ou ainda “eu não esperava aquela reação”. Desse modo, evita-se assumir a responsabilidade por certas atitudes em nome de atribuições a eventos paralelos sobre cujos efeitos não houve, na visão do ator social, possibilidade de previsão.

Quanto às excusas por impulso biológico, o que se defende é a negação de responsabilidade em detrimento de forças “fatalísticas” que levam os sujeitos a realizarem determinadas ações, com quando, por exemplo, se diz “homens são assim” ou “eu tenho sangue latino”. Nessas ocasiões, o falante aponta uma característica de sua natureza ancestral ou genética para não admitir culpa por alguma atitude específica.

Quanto às excusas por descontrole, os autores reiteram que se trata de uma forma de assumir a inadequação de certos atos, mas atribuindo responsabilidade a outras pessoas. São os casos em que se fala “eu fiz isso porque ele(ela) fez aquilo”. Desse modo, sua atitude equivocada se apoia enquanto resposta à atitude ou ao comportamento de outra pessoa, configurando-se também como oportunidade do falante de não se autorresponsabilizar por determinadas ações.

No grupo das justificativas, cujo vocabulário está associado à valorização positiva de uma determinada ação em face da alegação do contrário, Scott e Lyman (1968, p. 51) destacam-nas como “técnicas de neutralização”, dentre as quais os autores destacam quatro tipos: a negação de injúria, negação da vítima, condenação dos

condenadores e apelo à lealdade. Além desses quatro tipos, que se enquadram enquanto técnicas de neutralização, os autores apontam também outras duas técnicas: a referência a tristes lembranças e o autopreenchimento. Os exemplos desse grupo de prestações de contas são oriundos dos relatos de jovens delinquentes, mas não se apontou no texto nenhuma referência à quantidade de ocorrências ou ao contexto do qual tais frases foram colhidas. Tal como no grupo das escusas, frases representativas de cada categoria serão reproduzidas aqui, com o mesmo objetivo de se fornecer um exemplo significativo entre os nossos dados de cada um dos tipos apresentados.

Quando uma justificativa é proferida enquanto negação de injúria, tenta-se negar justamente que determinada atitude foi tomada, mas sem a finalidade de prejudicar ninguém, como quando se afirma “roubei sua carteira, mas ele tem muito dinheiro” ou “eu peguei emprestado, não roubei”. Nesse caso, nega-se o prejuízo do alvo afetado pela ação inadequada.

Já a justificativa utilizada para realizar uma negação da vítima, o ator social costuma destacar que a vítima mereceu, pediu ou provocou uma determinada ação. Os autores subcategorizam quatro tipos de vítimas: os inimigos pessoais, as minorias sociais (como, por exemplo, homossexuais e prostitutas), as minorias étnico-raciais e os inimigos sociais (como, por exemplo, “os políticos”). Em prestações de contas desse tipo, as vítimas são normalmente tratadas como um símbolo que representa não só o alvo de um ataque individual, mas uma afronta a todo o coletivo simbolizado por aquele indivíduo. Frases características desse grupo são “bati nele porque todo veado merece apanhar”, por exemplo.

Quando uma justificativa se desenrola enquanto uma técnica de neutralização chamada condenação dos condenadores, o que se assume é uma atitude tomada como irrelevante em decorrência da falta de punição: “violei a máquina, mas todo mundo viola e não acontece nada” parece ser uma justificativa bastante representativa dessa categoria.

Já no caso do apelo à lealdade, o ator social admite realizar uma determinada ação apenas para agradar uma terceira pessoa, pois, do contrário, haveria quebra de confiança. Este parece ser o caso de justificativas do tipo: “roubei porque, se não, Fulano ia brigar comigo”.

Com relação às outras técnicas além das “técnicas de neutralização”, os autores apontam as referências a “tristes lembranças” e ao “autopreenchimento”. Na primeira técnica, o sujeito atribui uma atitude de seu comportamento atual a fatos ocorridos no

passado, aos quais ele se refere, em sua justificativa, como se fosse praticamente um trauma. Os autores reproduzem uma fala de um homem que justifica sua homossexualidade desta forma:

*Eu estava em um círculo diferente muito sofisticado na universidade. Era diferente no sentido de que todos nós desmunhecávamos como loucos com “meu querido” no começo de cada sentença, mas era praticamente sem sexo, e no meu caso era sem sexo de tudo. A quebra veio quando eu fui a uma festa e flertei com um marinheiro mercante que me pegou seriamente e me encurralou em um quarto. Ali estava eu, o grande sofisticado, que, quando chegou a hora, estava bem cru, completamente inexperiente; e eu devia dizer que o marinheiro me deu um choque. Eu não posso dizer que gostei muito, mas isso não estava nos meus planos antes de eu ir pra cama com alguém.*⁹⁸

O exemplo acima apresenta uma justificativa baseada em tristes lembranças de um arranjo de fatos que iluminam um passado extremamente sombrio e que, portanto, na visão do indivíduo, dão conta do seu estado atual. O tom negativo, nesse caso, seria associar sua condição homossexual a algo desejado, enquanto assumir tal atitude ou comportamento por conta do passado negaria esse valor negativo, já que produziria uma reflexão do tipo “não foi porque eu quis, mas porque eu fui levado a isso”.

Já no segundo caso, o do autopreenchimento, o sujeito justifica determinada atitude afirmando estar muito bem realizando determinada ação, porque aquilo faz bem, ou seja, aquilo o preenche. O exemplo fornecido pelos autores, que reproduzimos aqui, destaca a justificativa de um usuário de drogas: “*Todo o propósito de usar droga é a autoevolução. O ácido expande a consciência. Meus olhos viram a glória – você pode ver isso? Eu nunca soube das minhas capacidades até ir para o ácido.*”⁹⁹. Podemos perceber, nessa justificativa, que a qualidade negativa socialmente atribuída à droga é absolutamente negada em função de benefícios que o usuário aponta para justificar o seu uso.

⁹⁸ *I was in a very sophisticated queer circle at the university. It was queer in a sense that we all camped like mad with “my dear” at the beginning of every sentence, but there was practically no sex, and in my case there was none at all. The break came when I went to a party and flirted with a merchant seaman who took me seriously and cornered me in a bedroom. There was I, the great sophisticate, who, when it came to the point, was quite raw, completely inexperienced; and I might tell you that seaman gave me quite a shock. I can’t say I enjoyed it very much but it wasn’t long after before I started to dive into bed with anyone.* (WESTWOOD, Gordon. *A minority*. Londres: Longmans, Creen and Co., 1960, p. 46, citado por SCOTT; LYMAN, 1968)

⁹⁹ *The whole purpose in taking the stuff is self-development. Acid expands consciousness. Mine eyes have seen the glory – can you say that? I never knew what capacities I had until I went on acid.* (extraído de entrevistas gravadas em áudio pelos próprios autores, com usuários de LSD e homossexuais no distrito de Haight-Ashbury em São Francisco, cf. SCOTT; LYMAN, 1968, p. 52)

Essa última categoria nos remete a uma consideração importante que os próprios autores fazem, não só com relação à técnica de autopreenchimento, mas com relação a todas as prestações de contas. Para Scott e Lyman (1968), elas são suscetíveis ao contexto, ou seja, um usuário de drogas pode ter uma justificativa aceita no mundo boêmio (afirmando fazê-lo porque “abre a mente” ou qualquer comentário parecido), mas a mesma justificativa pode não ser tão bem recebida em um depoimento na delegacia ou no tribunal do júri, por exemplo.

Isso levanta a questão também trazida por Garfinkel (1967) a respeito das “expectativas de fundo”¹⁰⁰ dos participantes, pois, quando os atores sociais prestam contas de suas ações, eles, na verdade, estariam glosando uma série de eventos relevantes para a cena interacional em detrimento de outros, não considerados de igual relevância. Se as práticas de glosa corresponderem às expectativas de fundo do outro falante, não haverá atordoamento¹⁰¹ dos participantes na relação social construída por eles; se não houver tal correspondência, haverá demanda de prestação de contas.

A subdivisão de Scott e Lyman (1968) persiste até hoje e, mesmo tendo sido incrementada por outros autores, sua base na distinção entre escusas e justificativas ainda se mantém. Ao fazermos uma incursão pela literatura sobre o tema, podemos perceber que, à medida que cada autor se refere à teoria de prestação de contas por eles criada, sempre algum acréscimo é feito, mas sem desprender as raízes dos conceitos cunhados na década de 1960.

É curioso notar que, na década de 1970, não se provê nenhum acréscimo relevante à teoria de Scott e Lyman. Temos notícia apenas dos trabalhos de Hewitt e Stokes (1975) sobre “revelações”¹⁰² e de Blumstein et al. (1974), sobre aceitação de prestações de contas¹⁰³, que apenas reforçam a distinção entre escusas e justificativas. Por outro lado, na década de 1980, muitas foram as contribuições.

Schönbach (1980), considerando a prestação de contas como sendo um episódio composto de quatro fases¹⁰⁴ – evento falho, reprovação, prestação de contas e avaliação –, destaca que a fase das prestações de contas pode ser composta não por duas, mas por quatro formas distintas de manifestação. Segundo o autor, além das

¹⁰⁰ *Background expectancies* (GARFINKEL, 1967, p. 36).

¹⁰¹ Do inglês, *bewilderment*.

¹⁰² Do inglês, *disclaimers*.

¹⁰³ Adaptação livre da expressão inglesa *honoring accounts*.

¹⁰⁴ Se sua análise estivesse baseada em termos sequenciais, o autor provavelmente estaria se referindo a tais fases como turnos de fala ou, pelo menos, como “ações” em determinadas posições sequenciais.

escusas e das justificativas, a fase de prestação de contas pode-se manifestar também como recusas e concessões.

McLaughlin, Cody e Rosenstein (1983) destacam que sequências de prestações de contas consistem minimamente de três turnos: um de reprovação, um de prestação de contas e um de avaliação. Além disso, os autores vislumbram também a interpretação alternativa de que haveria, nesse caso, dois pares: reprovação-prestação de contas e prestação de contas-avaliação. No entender dos autores, o turno de reprovação seria constituído da percepção de que algo que o outro teria dito ou feito de alguma maneira seria errado, diferente, inaceitável, ou seja, em geral, em não conformidade com o modo como o “reprovador” vê as coisas. Por sua vez, o turno de prestação de contas enquanto resposta à reprovação consistiria em confirmar ou não confirmar, mitigar, exacerbar o conteúdo proposicional ou a força perlocucionária da reprovação. Já a avaliação poderia ser para honrar (aceitar), rejeitar, ignorar ou realizar qualquer outro movimento que avaliasse a adequação da prestação de contas do ofensor.

Além disso, os autores, segundo a leitura de Divan (2006), tendem a classificar o gerenciamento da ofensa de modo mais geral, uma vez que o participante alvo da reprovação pode acessar um leque de possíveis reações: simplesmente não prestar contas, conceder (cedendo sua posição) ao aceitar a reprovação, oferecer uma escusa apontando incapacidade ou falha humanas, oferecer uma justificativa tentando minimizar o peso da responsabilidade imputada e, por fim, recusar-se a prestar contas, negando inclusive o direito à reprovação do ofensor.

Diante dessas muitas opções, Divan (2006) propõe dois quadros a partir da proposta dos contínuos de McLaughlin, Cody e Rosenstein (1983) e de McLaughlin, Cody e O’Hair (1983), cujos polos seriam a mitigação e o agravamento dos desejos de face¹⁰⁵ em um contínuo, enquanto, no outro, os polos seriam a mitigação e o agravamento dos movimentos de avaliação.

No primeiro, a concessão estaria mais próxima da mitigação, seguida pela escusa e pela justificativa, estas mais ao largo da reta, e a recusa estaria na outra ponta, mais próxima do agravamento. Já no segundo contínuo, a avaliação como movimento para honrar uma prestação de contas estaria em uma das pontas do contínuo, a da mitigação, e a rejeição da prestação de contas, mais próxima do agravamento, estaria na outra

¹⁰⁵ O termo “desejos de face” aqui deve ser entendido como o movimento de assunção de compromissos de um falante em relação ao outro. Para mais informações a respeito dessa terminologia, cf. McLaughlin et al. (1983) ou o criador da teoria do self, Goffman (1983).

ponta. No centro, estaria a avaliação que recua diante da prestação de contas, isto é, nesse caso, o “avaliador” não mitiga nem agrava a prestação de contas, porque deixa o processo de prestação de contas em aberto, uma vez que o recuo se configura normalmente enquanto abandono/mudança de tópico.

Associando a relação mitigar-agravar às condições de realização preferida-despreferida no curso da interação, McLaughlin, Cody e Rosenstein (1983) estabelecem a seguinte aproximação dos termos, assim interpretada por Divan (2006, p. 28): “quanto mais mitigante é a estratégia de explicação, mais provável é que se siga uma estratégia de avaliação preferida (honrar). Se a estratégia de explicação for agravante, a forma despreferida (rejeitar) é a mais provável”. Além dessa interpretação, a autora também formulou seu entendimento acerca do cruzamento dos contínuos, destacando que a avaliação que se dispõe a honrar uma prestação de contas estaria mais relacionada a prestações de contas mais mitigantes, tais como concessões e escusas; por outro lado, a avaliação configurada para rejeitar uma prestação de contas estaria mais voltada para prestações de contas mais agravantes como justificativas e recusas; já as avaliações direcionadas ao recuo estariam associadas ao abandono/ mudança de tópico.

Na tentativa de criar modelos para a construção sequencial de episódios de prestação de contas, Cody e McLaughlin (1985) avançaram na discussão sobre as oportunidades de ocorrência das prestações de contas. Segundo os autores, concessões ocorrem mais provavelmente quando o autor da reprovação projeta uma concessão, quando o “prestador de contas” se sente culpado, entre outros; escusas, ainda segundo os autores, ocorrem quando a culpa é baixa, quando o autor da reprovação não projetou uma recusa, entre outros; justificativas, quando há uma relação íntima entre autor da reprovação e ofensor, entre outras táticas; já as recusas ocorrem quando o “prestador de contas” é falsamente acusado ou quando o autor da reprovação é dominante, entre outros¹⁰⁶. Por fim, os autores concluem seu estudo afirmando que o nível de mitigação em uma prestação de contas é o fator determinante mais importante em torno de como os interagentes alcançam o encerramento de uma sequência de prestação de contas.

Também considerando o caráter amenizador das prestações de contas, Buttny (1985) afirma que “dar uma prestação de contas é a tentativa de administrar os sentidos

¹⁰⁶ Essas técnicas estão sendo apresentadas aqui apenas para fins de exposição do “estado da arte” das prestações de contas na literatura. Uma vez que nossas análises privilegiam o que acontece sequencialmente, na perspectiva dos participantes, nenhuma definição de prestação de contas enquanto “ato de fala”, com status perlocucionário atribuído fora de um contexto real de produção, será contemplada nesta tese.

ameaçadores implicados em uma situação problemática”¹⁰⁷ (p. 58). Nesse sentido, a contribuição do autor reside na análise e discussão dos padrões sequenciais, tal como proposto por Schönbach (1980) e reforçado por McLaughlin et al. (1983a) e McLaughlin et al. (1983b), e também nos contínuos de mitigação e agravamento.

A finalidade e a efetiva contribuição de Buttny (1985, p. 75), portanto, destaca-se na conclusão de que as prestações de contas são criadoras de contexto para um evento em questão, ratificando a noção de que contexto é socialmente construído pela interação e, segundo o autor, pela “fala sobre ações (prestações de contas)”¹⁰⁸.

Além disso, apropriando-se de uma visão bastante convergente com a ACE, o autor também destaca que as prestações de contas não só são criadoras e renovadoras de contexto, mas são também delimitadas pelo contexto, porque “envolvem a especificação de objetos contextuais de acordo com uma regra para organizar a configuração hierárquica de contexto para o evento”¹⁰⁹ (BUTTNY, 1985, p. 75).

Na visão do autor, portanto, oferecer prestações de contas não tem apenas um propósito cognitivo envolvido com a produção de fala, isto é, não é só falar sobre o que está na cabeça, mas reconstruir um evento socialmente reconhecível em contexto, uma vez que o propósito que se vislumbra na produção de prestações de contas tem um viés interacional por modificar o sentido de um evento alterando o seu contexto.

Procurando aplicar o modelo criado em seu artigo anterior, Schönbach (1987) retoma suas quatro categorias – concessões, excusas, justificativas e recusas – para provar suas hipóteses a respeito da relação homem-mulher e fornecimento de prestação de contas diante de eventos falhos¹¹⁰. A primeira hipótese é a de que homens tendem a admitir menos responsabilidade ou fazer menos concessões sobre um dado evento falho. A outra hipótese decorre da primeira e diz respeito ao fato de que tais tendências discrepantes podem aumentar na medida em que fica patente quem teria causado o evento falho. Em outras palavras, se essa responsabilidade é atribuída muito claramente a homens, maiores são as chances de ocorrer menos admissão de responsabilidade, e o mesmo ocorre para as outras possibilidades, tal como formulado na primeira hipótese.

¹⁰⁷ *Giving na account is the attempt to manage the threatening meanings implied by the problematic situation.*

¹⁰⁸ *Talk about actions (accounts).*

¹⁰⁹ *...involve the specification of contextual objects according to a rule to organize the hierarchical configuration of context for the event.*

¹¹⁰ Do inglês, *failure events*. Por definição, um evento falho seria a violação das expectativas criadas, manifestas e expressas pelo interlocutor.

Por fim, através de uma análise quantitativa envolvendo testagem de “atos de fala” em coleções de exemplares de entrevistas monitoradas com a finalidade de se responder a um questionário, o autor consegue confirmar suas hipóteses e concluir que, sim, homens tendem a admitir menos responsabilidade que as mulheres e fazem menos prestações de conta de concessão¹¹¹.

Até então, é importante destacar, a tipologia das prestações de contas criada e ampliada por vários pesquisadores ao longo da década de 1980. Portanto, é válido ressaltar o quadro sinótico abaixo, criado com base nas contribuições dos autores já apresentados até este ponto de nossa revisão da literatura sobre as prestações de contas:

Quadro 9 - Os tipos de prestações de contas

	<i>Assumir a qualidade negativa da ação</i>	<i>Não assumir a qualidade negativa da ação</i>
<i>Assumir a responsabilidade do ato</i>	CONCESSÕES	JUSTIFICATIVAS
<i>Não assumir a responsabilidade do ato</i>	ESCUSAS	EVITAÇÕES

Fonte: elaboração do autor.

A partir do quadro acima, podemos observar que estamos lidando com dois eixos: o da assunção da responsabilidade e o da assunção da qualidade negativa de uma dada ação. No cruzamento desses dois eixos, nós podemos destacar que emergem quatro categorias. A primeira delas (as *concessões*) aborda os casos em que o falante assume a responsabilidade por um dado comportamento e também assume que tal comportamento é inadequado ou negativo no cenário em questão.

Já as *escusas* e as *justificativas* são as prestações de contas destacadas no cruzamento sim-não das assunções. Enquanto as *escusas* operam como assunção da qualidade negativa e negação da responsabilidade por um certo ato, as *justificativas*, no sentido oposto, são caracterizadas pela negação da qualidade negativa e assunção da responsabilidade por um dado comportamento social. Com relação às *recusas*, há casos

¹¹¹ Mais uma vez, destacamos que nosso objetivo ao mostrar esse experimento é apenas apresentar o “estado da arte” no estudo das prestações de contas. Nossos objetivos e nossos caminhos metodológicos nesta tese são bastante divergentes dos que foram adotados pelo referido autor.

em que os participantes não assumem a responsabilidade sobre determinadas ações nem assumem que tais ações tenham uma qualificação negativa.

De acordo com Buttny (1993), existem vários modos de prestar contas, dentre os quais ele destaca, assim como Scott e Lyman (1968), as escusas e as justificativas. Além desses dois modos, ele apresenta as narrativas, enquanto reconstruções verbais de uma sequência temporal de eventos específicos, e as desculpas¹¹², por reconhecerem a culpa do ator sobre determinado evento através de uma expressão de remorso. De nossa parte, é importante ressaltar que, diferentemente da subclassificação de Buttny, narrar é uma classificação tipológica textual a ser relacionada a uma manifestação social, qualquer que seja. Sendo assim, tanto escusas quanto justificativas podem ser realizadas por meio de narrativas, por isso, não consideraremos, neste trabalho, as narrativas como “mais uma” forma de prestar contas, já que estas são expressões mais propriamente linguísticas do que sociológicas, como as outras.

Ainda com relação à obra de Buttny (1993), é válido notar que o autor apresenta três funções específicas para as prestações de contas. A primeira delas, em consonância com a teoria de Goffman (2011[1967]) sobre os rituais de interação, relaciona-se aos salvamentos de face, já que um determinado pedido de prestação de contas pode ameaçar a face de um dado ator social.

Prestar contas, portanto, funcionaria como um mecanismo de preservação de face. Quando determinados eventos são tornados problemáticos pelos participantes, demandando prestações de contas, como no caso da declinação de um convite, por exemplo, existem (GOFFMAN, 2011[1967]; BROWN; LEVINSON, 1978, ambos os trabalhos também citados por BUTTNY, 1993), algumas recusas rituais que operam na interação para resguardar o falante e fazer o ouvinte aceitá-las sem que a face do falante fique ameaçada. Por essa razão, as prestações de contas podem funcionar como um modo de salvar a face dos prestadores de contas.

A segunda função específica das prestações de contas, segundo Buttny (1993), considera as prestações de contas no âmbito das relações sociais. Como já afirmamos, a interação social é lubrificada pelas prestações de contas, pois, na maior parte das ocorrências, na maioria dos cenários de fala-em-interação, elas funcionam para restaurar alguma relação comprometida por determinadas expressões. Prestações de contas, em geral, após ofensas, são vistas como sinais de deferência, e a falta desse índice de

¹¹² Do inglês, *apologies*.

deferência costuma intensificar a ruptura por causa das implicações expressivas que a falta de prestação de contas pode criar.

No caso que estamos analisando neste trabalho, é justamente essa ruptura que está em questão. Além disso, ao contrário do que afirma o mencionado autor, o que pode ocorrer é a falta de certas prestações de contas rituais (cf. parágrafo anterior), mas não uma falta de prestação de contas total, porque algumas escusas e justificativas são fornecidas, não para restaurar a harmonia, mas para manter ou agravar o conflito presente entre os litigantes na Vara de Família.

Uma terceira função das prestações de contas diz respeito ao controle social, um traço emergente da interação social, “que surge de como os participantes se orientam para responder ativamente às funções reguladoras das regras”¹¹³ (BUTTNY, 1993, p. 23). Essa visão ratifica a posição de Garfinkel (1967), porque, na visão etnometodológica, o que é normal é aquilo que se conserva pela prática dos membros da sociedade, isto é, as regras são constituídas – e reconstruídas – na relação entre os membros, que, à medida que determinada prática social passa a fazer parte do conhecimento de senso comum de uma comunidade, passa a não demandar mais prestação de contas e, portanto, passa a integrar o conjunto de regras sociais tácitas ou vistas, mas não destacadas. Em confronto com as ações individuais, restritas a essa primeira base interpretativa sobre a sociedade acessada pelos membros (HERITAGE, 1984), a função de controle social das prestações de contas “reflete a dialética das restrições da ação social humana e da autonomia individual”¹¹⁴ (BUTTNY, 1993, p. 23).

Ao abordar as prestações de contas sob uma perspectiva mais analítica da conversa, o autor destaca o processo de prestação de contas como uma sequência. Sendo assim, ele destaca a prestação de contas, em certas ocasiões, como SPPs¹¹⁵ alternativas, ou seja, um falante não orientado para fornecer uma resposta pode prestar contas justamente de por que não vai responder/ atender ao que lhe foi perguntado/ solicitado.

Nesse sentido, Buttny (1993) destaca a relevância condicional como pressuposto importante para a realização de processos de prestações de contas, uma vez que, se as ações sociais se dão em pares, prestações de contas em segunda posição podem ter um caráter retrospectivo, enquanto as que são fornecidas em primeira posição costumam ser

¹¹³ “...which arises from how persons orient to and actively respond to the regulative function of the rules.”

¹¹⁴ “...reflects the dialectic of human action between societal constraints and individual autonomy.”

¹¹⁵ Abreviação de Segunda Parte do Par, cf. capítulo 3 desta tese.

analisadas, pelos próprios atores, como prospectivas. Essa observação vai ao encontro das afirmações de C. Goodwin (2006), já mencionadas no capítulo 5, sobre orientação prospectiva e retrospectiva dos participantes em movimentos argumentativos.

A obra de Buttny (1993) sobre as prestações de contas sociais traz dados coletados em terapia de casal, em entrevistas de admissão para um monastério zen, em entrevistas para inclusão de famílias em programas de apoio do Governo e em entrevistas de televisão. Em todos esses casos, o autor procura esclarecer como as prestações de contas se realizam sequencialmente em cada contexto.

Para o autor, as prestações de contas são mecanismos de lubrificação das relações sociais, ou seja, sempre que os participantes de uma determinada cena social se veem diante de um problema instaurado interacionalmente por conta de algum desentendimento ou conflito interacional, eles lançam mão de prestações de contas para restaurarem a condição anterior ao desentendimento para poderem, assim, prosseguir suas ações no curso da interação.

Com essa visão “restauradora” das prestações de contas, as observações do autor mencionado giram em torno de questões sobre o funcionamento das prestações de contas, em que os participantes levam em conta as estratégias para (bem) realizá-la, ou sobre como elas são interacionalmente organizadas. Os métodos e as metodologias abordadas também se voltam todos para a análise do modo como as prestações de contas se comportam em torno da ratificação de alguma quebra de expectativa ocorrida na fala-em-interação social. Além disso, em todas as observações de dados coletados, as perguntas estão direcionadas majoritariamente para como as prestações de contas tornam relevante o evento problemático anterior e como elas encaminham a resolução de tal problema. A resolução do problema é em grande parte o foco das investigações.

Tais observações acerca das prestações de contas são bastante relevantes para o que ele mesmo chama de microcosmo das ciências humanas e sociais (BUTTNY, 1993, p. 29), no entanto, nossa tarefa neste trabalho é anterior a esse estabelecimento de senso comum de que trata o pesquisador em questão, pois nossos dados nos revelam que as prestações de contas não existem apenas para restaurar a relação harmônica anterior à demanda conflituosa, mas também para evitá-la, agravando ou, ao menos, mantendo a situação de conflito. O autor até reconhece isso (BUTTNY, 1993, p. 28), mas suas análises de dados não explicitam essa possibilidade, pois só tratam de como as pessoas se orientam o quanto antes para alcançar um acordo diante de questões divergentes.

Entre as características apontadas por Buttny (1993) para as prestações de contas, independentemente de estarem voltadas (ou não) para a restauração da harmonia interacional, é válido ressaltar que elas tendem a tornar explícitas as pressuposições, uma vez que formulações do tipo “então você está querendo dizer...”, por exemplo, costumam se configurar, na interação, como pedidos de prestações de contas. Se confirmados, restauram as relações harmônicas perdidas, mas, se negados, costumam agravar o conflito instaurado.

Além disso, outros tratamentos empíricos já foram dados às prestações de contas em ambientes de fala-em-interação institucional. Alan Firth, por exemplo, ao tratar o fenômeno como um traço pervasivo da conduta social (FIRTH, 1995), também o considera pouco abordado empiricamente. Segundo ele, o trabalho, empiricamente baseado, que investiga diretamente as características sequenciais das prestações de conta, surpreendentemente, tem sido pouco realizado (FIRTH, 1995). Em seu artigo, Firth desenvolve uma análise de prestações de contas em textos escritos e também na fala.

De acordo com os interesses desta tese, vamos nos deter apenas em destacar as observações do autor apenas sobre a produção oral realizada em ligações telefônicas de uma empresa exportadora dinamarquesa e seus clientes do Oriente Médio. A empresa em questão é produtora de queijo e, frequentemente, seu representante fazia contatos telefônicos para negociar o preço de seus produtos.

O autor, portanto, analisa o papel das prestações de contas no discurso de negociação e destaca três importantes traços. O primeiro deles é com relação à orientação de um dos participantes para a não aceitação da proposta vinda do outro, e a instituição disso como um obstáculo no processo de negociação. Com isso, aumenta na interação a demanda de prestações de contas. O segundo traço destacado pelo autor diz respeito à busca pela concessão (no caso específico da negociação que Firth analisou, ocorre a busca pela redução do preço do produto oferecido). Já o terceiro traço, no que se refere à produção de prestações de contas nas negociações, é destacado com relação ao desafio da legitimidade e da razoabilidade com que os negociadores criam uma demanda.

Nos nossos dados, será possível perceber que o primeiro e o terceiro traços também são observados, uma vez que os participantes em disputa também se colocam orientados para, em princípio, não aceitar nenhuma proposta produzida pelo outro, além de, a qualquer oportunidade, também se mostrarem prontos para desafiar e subjugar a

razoabilidade das solicitações de prestação de contas do outro. Quanto ao segundo traço – sobre a busca pela concessão –, não será possível perceber nossos participantes nos dados coletados orientados para conceder algo um ao outro, muito embora isso, mesmo sendo raro, possa acontecer em alguns momentos.

Além dessas observações sobre o artigo de Firth, é importante destacar também que o autor faz uma importante reflexão sobre o conflito e as prestações de contas. Segundo ele, à medida que são orientadas como inerente e legitimamente contestáveis pelos outros, as prestações de contas e suas respostas constituem uma “ponte” entre “conflito” e sua potencial “resolução”. As prestações de contas, de fato, tornam pública, e, portanto, tornam negociável a natureza do conflito. (FIRTH, 1995). Sendo assim, as evidências do conflito, quando trazidas para a superfície das relações humanas coconstruídas no contexto de produção destacado, isto é, tornadas relevantes na interação, passam a ser elementos com os quais os participantes devem lidar para administrar o conflito existente entre eles. Por administrar o conflito, não estamos afirmando, necessariamente, que os litigantes devam buscar a “paz”, mas gerir a interação de modo que os participantes deverão se dar conta de que há uma troca de fala de conflito em curso.

6.1 Sobre atribuições de responsabilidade

A partir da assunção de que as organizações sociais em geral se realizam com base em diversas ações de atribuição que são construídas na interseção do uso do sistema linguístico em si e dos sentidos e das pressuposições realizadas a partir dos elementos conversacionais utilizados, alguns autores (POMERANTZ, 1978; EDUARDES; POTTER, 1993; FAULKNER; FINLAY, 2005; SNEIJDER; MOLDER, 2005) abordaram a questão da atribuição de responsabilidade do ponto de vista interacional/ discursivo, levando em conta o fato de que as atribuições de responsabilidade estão diretamente relacionadas ao processo de prestação de contas.

Para Pomerantz (1978), as atribuições de responsabilidade se dividem em duas unidades discursivas menores, a saber: (1) o anúncio de um “incidente infeliz” e (2) a atribuição de responsabilidade por esse incidente. No primeiro momento, segundo a autora, a possível parte culpada é formulada como alguém que desempenhou a ação digna de culpa ou então, como é mais comum de se acontecer (e que é o foco de atenção

do artigo da autora), a ação ‘culpável’ costuma ser apresentada sem se fazer referência ao seu agente, como se faz, por exemplo, quando se fala que “o carro quebrou”. Em outras palavras, a produção de um enunciado que se ocupe de reportar um “incidente infeliz” (POMERANTZ, 1978, p. 116) pode estar orientada a relatar o que aconteceu sem que o agente de tal ação seja ressaltado, mas isso pode ocasionar, por conseguinte, uma busca subsequente pelo responsável (ou pelo culpado) por aquela ação.

A segunda unidade destacada no parágrafo anterior é justamente aquela que se ocupa de buscar (ou glosar) o responsável pelo incidente reportado. A título de exemplo, se alguém diz “o carro quebrou”, uma tendência natural seria ocorrer uma pergunta do tipo “quem quebrou?” ou alguma inserção parecida com essa, deixando evidências de que o anúncio anterior “contém referências a objetos coligados a descrições de ‘incidentes infelizes’; sem atores-agentes serem designados”¹¹⁶ (POMERANTZ, 1978, p. 117-118). Com essas inserções, ocorre o reenquadre de uma cena que é construída por um participante como *um incidente que aconteceu ou está acontecendo para uma ação desempenhada por um ator-agente*.

Ainda segundo a autora, um mecanismo de alocar responsabilidade envolve tratar um evento (um “incidente infeliz”) como um consequente evento em uma série. Desse modo, ao reportar algum evento que foi proporcionado por alguém antes do “evento infeliz”, sugere-se que este alguém seja então também o seu responsável, como no exemplo que transcrevemos abaixo¹¹⁷:

R: O pequeno (kaak) está comendo pudim.

C: Você que andou dando pra ele.

Conforme aponta a autora, quando C atribui responsabilidade a R, C descreve uma ação que vai ser localizada cronologicamente antes do “evento infeliz” reportado, isto é, o fato de o pequeno (kaak) estar comendo pudim se deve ao fato de que R tê-lo acostumado a isso, portanto, se (kaak) se encontra como esse novo hábito, isso é por culpa do próprio R, segundo a atribuição de responsabilidade presente no turno de C.

¹¹⁶ ... contain references to objects co-joined with descriptions of ‘unhappy incidents’; no actor-agents are designated.

¹¹⁷ Minha tradução livre para a transcrição de Pomerantz, 1978 (p. 118):

#4 [JG:3C:3]

R: L:liddle (kaak) has been eading pudding.

C: You’ve been *feeding* it to im.

Em nossos dados, também há ocorrências de atribuições de responsabilidade, as quais serão apresentadas ao longo de todo o capítulo de análise. Por ora, apenas a título de ilustração da teoria que está sendo destacada, ressaltamos uma troca de turnos ocorrida entre os litigantes Flávia e Amir no primeiro encontro conjunto realizado entre eles e Sônia, a representante da instituição:

Excerto 6.1.

[1º Encontro – 47’39” – 48’54”] (cf. ANEXO VII)

017 Flávia o padrinho dela nunca procurou ela.
 018 (0,2)
 019 Flávia e o que que ele tem a dizer, o mauro.
 020 (.)
 → 021 Amir **que não sabe o por que [que ela não fala] com ele.**
 022 Flávia [a:::::::::::hn.]

Nesse excerto, podemos destacar que Flávia, ao fazer um relato (“o padrinho dela nunca procurou ela.”, linha 017), localiza tal evento como um evento em uma série, uma vez que a prestação de contas de Amir (“que não sabe o por que [que ela não fala] com ele.”, linha 021) se apresenta como uma justificativa anterior ao fato de “o padrinho não procurar”. Em outras palavras, se ela (no caso, Íris, que é sobre quem Flávia e Amir estão falando) não fala com o padrinho, e ele não sabe por quê, este então, por isso, não a procura. Desse modo, Amir atribui responsabilidade a Íris em detrimento do relato de Flávia, sua mãe, que descreveu uma situação voltada para atribuir responsabilidade ao padrinho, mas isso acaba não se concretizando.

Através desse exemplo, acreditamos que esteja ainda mais clara a relação intrínseca entre eventos de atribuição de responsabilidade e de prestação de contas. De acordo com Edwards e Potter (1993), ao reportar eventos, os falantes normalmente levam em conta fatores como agentividade¹¹⁸ e responsabilidade, evidenciando uma característica bastante importante para a análise interacional das prestações de contas:

Ao mesmo tempo em que estão reportando e construindo explicações dos eventos, os falantes são passíveis de prestação de contas por suas próprias ações ao falar, pela veracidade de suas prestações de contas e pelas consequências interacionais dessas prestações de contas (EDWARDS; POTTER, 1993, p. 25).

¹¹⁸ Estamos usando aqui o termo “agentividade” como tentativa de traduzir a expressão inglesa *agency*.

Através dessas palavras, os autores ressaltam que as prestações de contas constroem eventos, porque, como já apontamos anteriormente, elas mudam os enquadres e, desse modo, realizam um trabalho interacional através do qual fica evidente a quem passa a ser imputada a responsabilidade por ter desempenhado uma dada ação social, pelo menos do ponto de vista de pelo menos um dos participantes.

Nessa mesma linha de argumentação em favor da relação entre prestações de contas e atribuições de responsabilidade, vale destacar o trabalho de Faulkner e Finlay (2005), que, mesmo sendo um artigo voltado para uma área que denominam “psicologia do esporte”¹¹⁹, traz uma concepção bastante próxima da que abordamos aqui. Essa proximidade se dá, em primeiro lugar, sobretudo, pelo fato de que os autores acreditam que o campo (da psicologia do esporte) exige um “repensar dos conceitos básicos de como fazemos atribuição associada a uma abordagem metodológica mais ampla ou a uma reconceptualização dos enquadres atribucionais existentes”¹²⁰. Em segundo lugar, o ponto de contato entre a visão desses autores com a nossa visão recai sobre o fato de que eles também entendem a análise das atribuições como um processo de interação social que tem na fala (ou nos eventos de fala, poderíamos acrescentar) seu principal foco de observação, e isso contrasta com a visão comum de que as atribuições (de responsabilidade, acrescentamos) seriam fruto apenas de reflexão produzida no interior das mentes dos atletas¹²¹. Desse modo, uma frase utilizada pelos autores no artigo referenciado aqui já sintetiza com bastante propriedade a visão deles, e conseqüentemente a nossa visão, acerca de como deve ser uma abordagem analítica das atribuições de responsabilidade, sobretudo, se assim o for em relação ao fenômeno das prestações de contas: “atribuições devem ser melhor estudadas pelo que elas *fazem* ao invés do que elas *são*.”¹²² (FAULKNER; FINLAY, 2005, p. 206, ênfase no original).

Outro trabalho que partilha da mesma visão que enfatiza a atribuição de responsabilidade como fenômeno interacional associado às prestações de contas é a pesquisa de Sneijder e Molder (2005), segundo os quais a atribuição de culpa a alguém não só devem ser realizadas pelo falante como devem também ser compreendidas como tal pelo ouvinte para que haja de fato uma atribuição dessa natureza. A análise desses autores destaca como *corpus* as realizações discursivas de participantes em um debate

¹¹⁹ Nossa tradução para *sport psychology* (cf. FAULKNER; FINLAY, 2005, p. 205).

¹²⁰ “*rethinking of the basic concepts of how we make attributions in addition to a broader methodological approach or reconceptualization of the existing attributional framework*”.

¹²¹ Como os atores pesquisados por eles são atletas, assim é a denominação utilizada, mas nada nos impede de expandir essa denominação para os atores sociais em geral.

¹²² “*attributions might be best studied for what they do rather than what they are.*”

on-line sobre veganismo¹²³. Nessa análise, os autores ressaltam como esses participantes gerenciam a discussão sobre os problemas de saúde a que os veganos estão expostos, devido à falta de vitaminas essenciais presentes em alguns alimentos que eles se recusam a consumir. De acordo com o trabalho, ao alocar culpa e responsabilidade pelos problemas de saúde de uma forma indireta, os participantes também marcam esse ato como potencialmente delicado dentro de um determinado domínio ideológico. Desse modo, em situações como essas, os participantes que se mostram mais competentes, do ponto de vista interacional, na produção de prestações de contas, são exatamente aqueles que se mostram mais afinados com a ideia de que essas ações são mais uma construção interacional do que uma produção cognitiva individual.

Por fim, para ratificar essa noção construtiva das prestações de contas, vale ressaltar Faulkner e Finlay (2005), para quem, se os participantes (de um dado evento de fala) podem ser encorajados a produzir atribuições de responsabilidade voltadas para a melhoria das relações sociais, então é importante que se entenda “o modo pelo qual as atribuições são produzidas e administradas no contexto social e por meio da interação social”¹²⁴ (FAULKNER; FINLAY, 2005, p. 209).

Como foi possível observar, o fenômeno da prestação de contas é abordado de diferentes formas, dependendo do enfoque que cada autor realiza sobre o tema. Como afirmamos no final do quinto capítulo, estamos considerando que há uma união indissociável entre episódio de conflito e prestação de contas, porque um processo não parece ocorrer sem que o outro esteja subjacente. Por essa razão, deixamos para o final deste capítulo a apresentação de uma sequência prototípica que incide sobre os inícios dos episódios que envolvem a união indissolúvel entre as duas vertentes que escolhemos para fazer nossa análise de dados.

Estamos considerando o conflito como uma unidade discreta de análise de caráter retrospectivo, isto é, uma sequência de turnos através dos quais é somente olhando para o turno seguinte que se percebe ter havido um desencadeamento da

¹²³ Veganismo é uma vertente mais radical do vegetarianismo. Veganos, por exemplo, sequer consomem derivados de animais, como ovos ou leites ou quaisquer outros produtos alimentícios que usem tais ingredientes na sua receita.

¹²⁴ “*the way in which attributions are produced and managed in the social context and through social interaction.*”

referida sequência no turno anterior. Por essa razão, vamos considerar que o episódio de conflito se dá por meio de diversas ações confrontacionais implementadas, em grande parte, enquanto prestações de contas realizadas sobre um elemento desencadeador apresentado em um turno que vamos chamar, à semelhança do que fizeram Eisenberg e Garvey (1981), de turno “0”. Isso ocorre porque tal turno, sozinho, não reflete o início de um episódio, mas as prestações de contas ou as demandas de prestações de contas, que vamos chamar de turno “1”, se dão a partir dos elementos desencadeadores fornecidos anteriormente na sequência. Ainda assim, o episódio de conflito não estará completo se não houver um turno “2”, ou seja, um turno em que o falante que proferiu o turno com o elemento desencadeador toma o turno novamente e se engaja na produção de mais ações confrontacionais demandantes de prestação de contas.

Sendo assim, propomos o quadro abaixo como um aprimoramento do Quadro 7, a partir das reflexões apontadas nestes dois capítulos que abordam a justificativa para o tratamento dos dados:

Quadro 10 - Episódios de conflito com prestações de contas

“0”	turno com elemento desencadeador
“1”	ação confrontacional demandante de prestação de contas / prestação de contas
“2”	fornecimento de prestação de contas/ não aceitação da prestação de contas

Fonte: elaboração do autor.

Como já afirmamos, essa sequência não se encerra no turno com o símbolo “2”, porque geralmente sofre expansão. O quadro acima também não carrega pretensões de ser uma informação a priori de um padrão interacional encontrado. Pelo contrário, essa sequência tem pretensões apenas norteadoras da identificação do início de um episódio de conflito com o envolvimento de prestações de contas. As ações que se dão depois disso são peculiares e distintas para cada um dos episódios analisados, sobretudo para os que constam do relato da análise, que se inicia a seguir.

Capítulo Sete

ANATOMIAS DO CONFLITO

Eu acho que devemos aplicar cada esforço em obter acesso a gravações de dados de toda sorte de eventos de fala de conflito – tanto para completar nossas teorias de discurso e conflito social quanto porque entender o que ocorre no discurso de disputas internacionais pode ser crítico para a nossa sobrevivência.¹²⁵

Uma das formas de se tentar entender o conflito é relacionar a qualidade de cada episódio de conflito de acordo com o elemento que o motivou. Para cada episódio, podemos destacar o seu desencadeamento em um turno de fala no qual os demais interagentes identificam algum elemento passível de ser contestado. Nas páginas a seguir, apresentamos alguns fragmentos do caso Flávia-Amir-Sônia, que se distinguem pelas diferentes possibilidades de se coconstruir um episódio de conflito.

Este capítulo será subdividido em seções que contemplam os donos dos turnos nos quais estejam presentes esses elementos desencadeadores a que nos referimos anteriormente. A primeira subseção é a mais longa e contempla os episódios de conflito com elemento desencadeador presente em um turno de Flávia. A segunda subseção traz episódios de conflito com elemento desencadeador presente em um turno de Amir. As terceira e quarta seções são menores, cada uma trazendo apenas um episódio de conflito. A terceira traz um episódio de conflito com elemento desencadeador presente em um turno de Sônia, enquanto o quarto traz um episódio de conflito peculiar, pois se trata de um episódio de conflito com dois elementos desencadeadores, um presente no turno de Sônia e outro presente no turno de Amir.

Como já relatamos, nosso *corpus* é composto por 22 episódios de conflito, distribuídos ao longo dos encontros conforme o quadro a seguir, no qual os episódios em negrito são os que serão analisados neste capítulo. A escolha desses episódios reside no fato de que são os que contêm pistas de contextualização marcantes para o conflito, conforme explicado nos capítulos 3 e 5. Além disso, nossa escolha também está pautada pelos tópicos abordados pelos participantes, através dos quais será possível identificar sobre o que os participantes brigam, isto é, quais são os temas, neste estudo de caso, que são mais propensos ao conflito.

¹²⁵ *I think we should bend every effort to obtain access to data records to the full range of conflict-talk events – both in order to complete our theories of discourse and of social conflict and because understanding of what goes on in the discourse of international disputes may be critical to our very survival.* (GRIMSHAW, 1990, p. 320)

Quadro 11 - Distribuição de episódios e de tópicos por encontro

Tópicos abordados nos encontros	
1º Encontro	
Episódio 1 Episódio 2 Episódio 3 Episódio 4 Episódio 5 Episódio 6 Episódio 7 Episódio 8 Episódio 9	Relação entre Amir e Íris Separação de Flávia e Amir Gastos com plano de saúde Separação de Flávia e Amir Brinquedos / separação de Flávia e Amir Relação entre Amir e Íris Íris Visitas de Amir Relação entre Amir e Íris
2º Encontro	
Episódio 10 Episódio 11 Episódio 12 Episódio 13 Episódio 14 Episódio 15	Doença de Amir Os atuais cônjuges de Flávia e Amir Pensão alimentícia Pensão alimentícia / gastos com plano de saúde Pensão alimentícia Os atuais cônjuges de Flávia e Amir
3º Encontro	
Episódio 16 Episódio 17 Episódio 18 Episódio 19 Episódio 20	Gastos com plano de saúde Doença de Amir Doença de Amir Relação entre Amir e Íris Possibilidade de guarda compartilhada
4º Encontro	
Episódio 21 Episódio 22	Relação entre Amir e Íris Visitas de Amir

Fonte: elaboração do autor.

Ainda a respeito do quadro acima, é importante frisar que procuramos destacar episódios marcantes, na perspectiva dos participantes, quanto ao emprego de pistas de contextualização para o conflito, ao mesmo tempo em que procuramos não repetir o foco tópico abordado para a análise de cada episódio. Nas páginas a seguir, apresentamos, efetivamente, portanto, a análise dos episódios.

7.1 Episódios de conflito com elemento desencadeador no turno de Flávia

Nesta subseção, apresentaremos quatro episódios de conflito: os episódios 5, 10, 20 e 22. O primeiro, extraído do primeiro encontro conjunto, traz para a cena interacional a ordem moral de que os pais devem ajudar os filhos a cuidar de seus brinquedos, e essa discussão se redefine a partir do momento em que os litigantes recorrem a relatos sobre o passado, mais especificamente, sobre a época em que o casal se separou. Já o segundo episódio a ser analisado, que se realizou no segundo encontro conjunto, traz imbricada a ordem moral de que pessoas antes licenciadas, uma vez com alta médica, devem voltar ao trabalho, em que Flávia põe em xeque a doença de Amir, justamente para categorizá-lo como mentiroso. Em seguida, tanto o terceiro quanto o quarto episódios, retirados, respectivamente, dos terceiro e quarto encontros conjuntos, apresentam discussões específicas, propriamente, sobre a regulamentação de visitas, mas com os participantes apresentando suas posições antagônicas sobre a possibilidade da guarda compartilhada.

7.1.1 Brinquedos / separação de Flávia e Amir

O primeiro episódio desta subseção foi retirado do primeiro encontro conjunto realizado entre Sônia, Amir e Flávia e tem seu “turno 0” em um turno de Flávia, ou seja, é o turno dela que contém um elemento desencadeador do episódio (cf. linhas 030-031; 033-035 e 037-040). Os turnos anteriores são apresentados apenas a título de contextualização, para o leitor entender como estava o andamento do encontro até desembocar nesse episódio. É possível perceber que o tópico sobre o qual o conflito está instaurado se inicia um pouco antes (já na linha 019, negritada na transcrição abaixo), mas a primeira troca de turnos opositiva vai se dar, mesmo, só mais adiante (cf. linhas 035 e 037-040):

Excerto 7.1

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”]

001 Flávia graças a deus, >nós três temos uma relação m-< ele
 002 tem [um amor com a ir]mã, eles brigam né,=
 003 Sônia [°que bom né.°]
 004 Flávia =como todo ir↑mão, ontem mesmo se es- né? de tapa
 005 >sai no tapa.< .h mas o amor que um tem pelo outro é
 006 muito <grande.> e ele chega com saudade. ele agarra a
 007 íris, ele ag- me agarra.
 008 (.)

009 Flávia fala eu te amo o tempo todo, >eu não tenho pro↑blema
010 ne↑nhum dele me entregar no domingo< a ↑noite, é
011 me↑lhor.
012 (.)
013 Flávia ele já chega no ritmo de de- pra segunda-feira
014 acordar lá em casa, e ritmo de colégio e ritmo de
015 tudo.
016 (.)
017 Flávia é ↑só- foi isso que pegou lá.
018 (0,5)
019 Flávia aniversário.
020 (0,5)
021 Flávia é: ímpar, >não adianta< que a juíza decide isso mesmo
022 né, um ano com <cada um>.
023 Sônia só se- só se vocês não deci↑direm de maneira
024 dife↑rente.
025 Flávia E:U, é:,
026 (.)
027 Flávia eu preferia então que me entr- é: que pegasse lá em
028 casa depois do almoço, porque meio dia pra cada ↑um.
029 (0,2)
"0" 030 Flávia eu acho que aniversário os dois têm que passar com a
031 criança.
032 Sônia aí senhor amir, é uma questão pro senhor [pensar.
"0" 033 Flávia [é meio dia
034 pra cada um, pega depois do almoço,
035 agora se você [for fazer uma fes] tinha igual você =
036 Sônia [na proposta dela.]
"0" 037 Flávia = faz, e ele ganhar milhõ- vários presentes e num
038 poder levar um carrinho quebrado pra casa, >isso não
039 é justo ↑não.< cê acha que eu vou fazer o ↑que com o
040 brinquedo do ↑vitor?
"1" 041 Amir é pelo menos o rio não vai poluir porque não passa
042 rio agora lá, né.
"2" 043 Flávia han:: você não vem querer ver no início- eu falei
044 aqui que no início da nossa separação? teve a↑trito,
045 teve. é lógico. a outra lá abria a bíblia pra mim.
046 vamos a família é tudo. quando eu vi ela tava com
047 ↑ele. eu vou ser hipócrita de falar (.) que isso não
048 me magoou?=
049 Amir =°não, cê num [foi () não°-
050 Flávia [↑só que não me ma↑goa mais aca↑bou. só
051 que na época magoou, e foi muita briga, muita
052 confusão, você pensa bem uma coleguinha sua te
053 chamar- ele chegava em casa, flávia vai lá na lo:ja,
054 a fernanda quer falar com você, ela é tão gente boa,
055 >aí eu ia idiota ia.< tsc ela sentava assim, abria a
056 bíblia, ((voz diferente:)) ô flávia a família é
057 tu:do, pa-pa-pa-pa-pa.
058 (0,2)
059 Flávia aí passa duas semanas me liga, ((voz diferente:))
060 flávia tô com outra pessoa, ((voz volta ao normal:))
061 é ela, quer dizer. você se sente como? teve briga,
062 teve confusão. muito ca- ele ia na porta da minha
063 casa pegar a crianças com ela. muito atrito, muita
064 provocação.
065 (.)
066 Flávia entendeu? mas depois disso ó, passou assim: um tem:po
067 acabou.

068 Sônia cicatriza [mesmo né, dona flávia.
 069 Flávia [agora, vai querer que eu seja a miga? me
 070 poupe, é muito né? num dá, am(h)iga não dá,
 071 frequentar casa não dá, né? aí é de[mais.
 072 Sônia [olha [só-
 073 Flávia [e no rio
 074 foi isso, agora você sabe muito bem que o vitor lá:
 075 lá em casa ele sabe que eu sou muito caprichosa. ele
 076 falou na juíza que eu deixo brinquedo jogado. ele me
 077 conhece eu sou uma chata com organização. e ele sabe
 078 disso, eu deixar brinquedo jogado?
 079 (.)

No excerto acima, é possível perceber que o conflito se inicia com um pedido de Flávia para que Amir permita ao filho levar consigo para a casa da mãe os brinquedos ganhados em festas de aniversário promovidas pelo pai. Esse tópico, que passa a ser focalizado por Flávia (“agora se você [for fazer uma fes]tinha igual você faz, e ele ganhar milhõ- vários presentes e num poder levar um carrinho quebrado pra casa, >isso não é justo ↑não.< cê acha que eu vou fazer o ↑que com o brinquedo do ↑vitor?”, linhas 035 e 037-040) realiza-se por meio de pelo menos duas ações distintas. A primeira delas é a avaliação (“>isso não é justo ↑não.<”), que produz o efeito de recuperar um tópico passado (e não necessariamente esse “passado” diz respeito a algo já ocorrido e mencionado em encontros anteriores, mas se refere a eventos anteriores até mesmo ao processo de Regulamentação de Visitas em curso). Tal retomada de um determinado evento anterior transforma esse evento em tópico de discussão e proporciona aos participantes a chance de resolverem uma questão considerada por eles pendente no passado. Essa oportunidade fica ainda mais evidente, quando, à primeira ação (a avaliação), une-se à solicitação de prestação de contas (“cê acha que eu vou fazer o ↑que com o brinquedo do ↑vitor?”), que permite a disposição antagônica dos participantes no episódio, uma vez que Flávia dispara a implicatura de que uma dada atitude comportamental de Amir (não permitir ao filho levar os brinquedos) se justifica em razão de uma atitude comportamental dela (fazer alguma coisa de cunho negativo com os brinquedos do Vítor).

Em resposta a essa solicitação de prestação de contas, Amir (no que seria então o turno “1” do episódio) oferece uma escusa (“é pelo menos o rio não vai poluir porque não passa rio agora lá, né.”, linha 041-042), isto é, para negar a responsabilidade por uma determinada atitude (não permitir levar os brinquedos), ele

ironicamente demonstra que essa não permissão se deve ao fato de que Flávia tomaria uma determinada atitude em resposta (jogar os brinquedos no rio). A esse tipo de escusa Scott e Lyman (1968) denominam “descontrole”¹²⁶. Nesse sentido, Amir estaria atribuindo a Flávia a responsabilidade por uma dada atitude comportamental dele.

Essa atribuição irônica de responsabilidade por parte de Amir desencadeia em Flávia uma reação (o “turno 2”, portanto) que, por sua vez, estabelece que o conflito estaria de fato instituído entre os litigantes. Trata-se de uma contraprestação de contas, em que Flávia também oferece uma escusa (“han::: você não vem querer ver no início- eu falei aqui que no início da nossa separação? teve a[↑]trito teve. é lógico. a outra lá abria a bíblia pra mim. vamos a família é tudo. quando eu vi ela tava com [↑]ele. eu vou ser hipócrita de falar (.) que isso não me magoou?”, linhas 043-048), pela qual ela nega ter sido responsável por uma atitude comportamental anterior (dizer que jogaria os brinquedos no rio), mesmo admitindo a qualidade negativa dessa atitude. Em outras palavras, quando ela aceita a atribuição de responsabilidade de Amir, ela também atesta que tal atitude foi tomada em decorrência do “início da separação”, procurando normalizá-la.

Com essa (contra)prestação de contas, Flávia não cria uma oposição direta, isto é, não se opõe às declarações de Amir no que se refere ao tópico abordado, mas o faz por meio de abertura de novo tópico. No entanto, tal prestação de contas também não retoma a aparente harmonia interacional anterior (cf. linhas 001-030), uma vez que, com a mesma ação, ela passa a tratar de outro tópico, através do qual apresenta nova atribuição de responsabilidade a Amir. Essa abertura de novo tópico se realiza através de outra prestação de contas atrelada à anterior (“teve a[↑]trito teve. é lógico. a outra lá abria a bíblia pra mim. vamos a família é tudo. quando eu vi ela tava com [↑]ele. eu vou ser hipócrita de falar (.) que isso não me magoou?”, linhas 044-048), na qual Flávia justifica sua atitude associando-a ao novo tópico em que retoma fatos do passado. Sendo assim, é possível afirmar que a oposição se mantém e, por conseguinte, que o episódio de conflito não se encerra.

Evidência de que a oposição se mantém é a participação de Amir logo em seguida (“=° não, cê num [foi () não°.”, linha 049). Em seu turno, ele contiguamente parece realizar uma discordância. Infelizmente não é possível ouvir parte do seu turno, o que nos impede de fazer observações mais acuradas a respeito dessa discordância. No entanto, podemos notar duas possibilidades de interpretação dos

¹²⁶ Ver quadro 7 no capítulo 6.

participantes presentes ali: a primeira, de que poderia estar havendo uma discordância com autodepreciação (POMERANTZ, 1984), se o elemento não ouvido fosse algo do tipo “hipócrita” ou qualquer elemento que o valesse; a outra possibilidade residiria na discordância agravada (GOODWIN, 1983), através da qual Amir estaria, mesmo com índices de resposta preferida, opondo-se a Flávia; todavia, ele se autointerrompeu e não mais lutou pelo piso conversacional, deixando a oponente continuar suas prestações de contas.

A desistência de Amir marca uma suspensão rápida do conflito dentro do episódio, durante o tempo em que Flávia ocupa vários turnos com prestações de contas narrativas (cf. linhas 050-067). Em seguida, com avaliações típicas de encerramento de turnos narrativos (VIEIRA, 2007), Flávia e Sônia trocam turnos (cf. trecho repetido abaixo, turnos em negrito), em que concordam sobre o novo tópico abordado por Flávia:

Excerto 7.2.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – parcialmente repetido

- 066 Flávia entendeu? mas depois disso ó, passou assim: um tem:po
 067 acabou.
 068 Sônia **cicatrizo [mesmo né, dona flávia.**
 069 Flávia **[agora, vai querer que eu seja a↑miga? me**
 070 **poupe, é ↑muito ↑né? num dá, am(h)iga não dá,**
 071 **frequentar casa não dá, né? aí é de[mais.**
 072 Sônia [olha [só-
 073 Flávia [e no rio
 074 foi isso, agora você sabe muito bem que o vitor lá:
 075 lá em casa ele sabe que eu sou muito caprichosa. ele
 076 falou na juíza que eu deixo brinquedo jogado. ele me
 077 conhece eu sou uma chata com organização. e ele ↑sabe
 078 ↑disso, eu deixar brinquedo jogado?
 079 (.)

Ao concordar com Flávia, Sônia, por meio de uma formulação (“cicatrizo [mesmo né, dona flávia.”), demonstra compreender toda a narrativa apresentada avaliando-a positivamente, o que aponta a concordância e o fim do tópico. Logo após esse início de movimento de concordância expresso por Sônia, Flávia usa uma prática de glosa bem peculiar: a UCT com contorno finalizador ascendente (“vai querer que eu seja a↑miga?”, linha 069) que caracteriza, nesse caso, uma afirmação conclusiva com o efeito de desconsiderar qualquer afirmação em contrário. Em outras palavras, Flávia, nesse sentido, aponta como sendo óbvia a impossibilidade de ela se tornar amiga de Amir e de sua atual companheira, o que se confirma em suas UCTs seguintes, nas quais ela mesma faz novas avaliações, acrescentando elementos ratificadores dessa

posição (“me poupe, é ↑muito ↑né? num dá, am(h)iga não dá, frequentar casa não dá,” linhas 069-071). Essa prática, enfim, não repercute em novas trocas, porque Sônia tenta tomar o turno, ainda em sobreposição com o final do turno de Flávia, projetando uma mudança de tópico (“[olha [só-”, linha 072), mas Flávia sobressai e mantém o piso conversacional pelo aumento de volume na voz enquanto dispositivo de gerenciamento de sobreposição (SCHEGLOFF, 2000), utilizado para implementar uma mudança de tópico, na verdade uma retomada do tópico anterior que estava em curso quando o episódio de conflito em voga se destacou no encontro (“e no rio foi isso,” linha 073). Nessa UCT, é possível perceber uma avaliação que resume o tópico para fins de seu encerramento. Prova disso é a mudança de tópico implementada por Flávia logo na UCT seguinte (“agora você sabe muito bem que o vitor lá: lá em casa ele sabe que eu sou muito caprichosa. ele falou na juíza que eu deixo brinquedo jogado. ele me conhece eu sou uma chata com organização. e ele ↑sabe ↑disso, eu deixar brinquedo jogado?”, linhas 074-078).

Com essa mudança de tópico, novas retomadas de eventos anteriores são feitas, de modo a tornar cada um desses eventos recuperados como passíveis de contestação. Em sucessivos turnos, para cada uma dessas retomadas, Flávia atribui responsabilidade a Amir (tais atribuições de responsabilidade estão negritadas e marcadas pelas setas):

Excerto 7.3.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – parcialmente repetido e expandido

- | | | | |
|---|------------|---------------|---|
| | 073 | Flávia | [<u>e no rio</u> |
| | 074 | | foi isso, agora você sabe muito bem que o vitor lá: |
| → | 075 | | lá em casa ele sabe que eu sou muito caprichosa. ele |
| | 076 | | falou na juíza que eu deixo brinquedo jogado. ele me |
| | 077 | | conhece eu sou uma chata com organização. e ele ↑ <u>sabe</u> |
| | 078 | | ↑ <u>disso</u> , <u>eu</u> deixar brinquedo jogado? |
| | 079 | | (.) |
| → | 080 | Flávia | você pegou a pista dele, só porque você deu, não |
| | 081 | | deixou devolver, umas mesquinhas besta amirzinho, |
| | 082 | | ele faz coleção de carrinho da hotwheels, ele pediu |
| | 083 | | pra levar, o vitor levou, ele não devolveu. |
| | 084 | | (.) |
| → | 085 | Flávia | o vitor ganha presente, ele não entrega. |
| | 086 | Sônia | >mas brinquedo não é pra ficar jogado mesmo não, seu |
| | 087 | | amir.> |

Diante desse quadro de atribuições de responsabilidade (marcadas pelas setas) que Flávia produz em relação a Amir, associadas a prestações de contas (“ele me

conhece eu sou uma chata com organização.”, linhas 076-077; “ele faz coleção de carrinho da hotwheels, ele pediu pra levar, o vitor levou, ele não devolveu.”, linhas 082-083), ele deixa passar várias oportunidades de contestação, mas Sônia elege uma das atribuições de responsabilidade feita por Flávia (“ele falou na juíza que eu deixo brinquedo jogado.”, linha 075-076) para glosar e tornar uma resposta de Amir relevante, tanto que Sônia aloca o turno para ele, apoiando Flávia (“>mas brinquedo não é pra ficar jogado mesmo não, seu amir.>”, linhas 086-087).

Na continuação do episódio, novas trocas confrontacionais (apontadas pelas setas no excerto abaixo), são realizadas:

Excerto 7.4.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – continuação do excerto anterior

- 086 Sônia >mas brinquedo não é pra ficar jogado mesmo não, seu
 087 amir.<
 088 (0,8)
- 089 Amir no sol e na chuva não, [só:-
 → 090 Flávia [que ↑sol e chuva? ↑DESDE [qu-
 091 Amir [só
 092 onde [vai brincar.
 → 093 Flávia [que ↑sol e ↑chu::[va:.
 → 094 Amir [SEM USAR NÃO.
 095 (0,2)
 → 096 Flávia ↑QUE ↑SEM U↑SAR? [lá em ↑casa pode perguntar meus]=
 097 Amir [a pista lá é (m o n t a g e m)]=
 098 Flávia =↑filhos, lá em ca:sa, brinquedo é pra estragar, pra
 099 usar e pra brincar, não [fica nada em cima de]=
 100 Sônia [tá::: disponível né.]=
 101 Flávia =guarda-roupa, nada dentro de caixa. isso aqui fica
 102 lá, ↑ele que fa↑lou pra ↑mim que os brin↑quedo tão
 103 tudo em ↑cima do guarda-↑roupa, que você não deixa
 104 ele↑brin[car.
 105 Sônia [brinquedo foi feito pra brin[car.
 106 Amir [é pra brin[car.
 107 Flávia [agora
 108 que [que acontece? se você deu, pensa b-]
 109 Sônia [que COM ESSA IDADE a criança perde o]interes]se.
 110 Amir [é, ué, senão ele acaba não u]sando.]

A partir do questionamento de Sônia (cf. linhas 086-087), uma pausa de oito décimos de segundo (linha 088) se configura enquanto índice de despreferência, isto é, a resposta projetada pela pergunta não se apresenta, uma vez que foi atrasada para fins de mitigação (LEVINSON 2007[1983], p. 428). Isso tanto é verdade que a pergunta de Sônia (“>mas brinquedo não é pra ficar jogado mesmo não, seu amir.<”,

linhas 086-087), ao tornar relevante uma resposta concordante no sentido de afirmar que “não, brinquedo não é para ficar jogado não”, acaba por receber, ao contrário, uma resposta discordante mitigada. O entrelaçamento de formato (M.H.GOODWIN; C. GOODWIN, 1987; C. GOODWIN, 2006) assinala a relação de complementaridade sintática entre ambos os turnos, apesar do atraso, uma vez que, em sua UCT (“no sol e na chuva não,”), linha 089), Amir “aproveita” a estrutura sintática da pergunta de Sônia para construir sua resposta.

A mitigação está presente não apenas no atraso, uma vez que há discordância de um dos litigantes com a representante da instituição, e esses participantes têm, cada qual, um status diferente no encontro, mas também na relativização que pode ser percebida justamente no entrelaçamento de formato observado. A resposta de Amir, como podemos observar nos turnos subsequentes, tanto nos dele quanto nos dos outros participantes, não é uma concordância total acerca de uma avaliação (“os brinquedos devem sim ficar jogados”) ao mesmo tempo em que também não é uma discordância polar (do tipo sim/não), porque apenas restringe as circunstâncias em que tal avaliação pode ser realizada (“os brinquedos não podem ficar jogados no sol e na chuva”), restrição esta ratificada em turno posterior de Amir (“só onde [vai brincar.”], linhas 091-092).

A oposição entre os litigantes se agrava dado o aumento do tom de voz de ambos os participantes ao construírem novas elocuições confrontacionais a seguir (“[SEM USAR NÃO.”], linha 094, proferida por Amir, e “↑QUE ↑SEM U↑SAR?”, linha 096, proferida por Flávia). Mesmo com o intervalo de dois décimos de segundo (linha 095) entre os turnos, que seria um índice de despreferência voltado para mitigar a discordância, a oposição estabelecida aqui é agravada não só por pistas de contextualização, tais como aumento de volume ou alteração de timbre de voz, mas também pela polarização (“SEM USAR NÃO.”/ “↑QUE ↑SEM U↑SAR?”), realizada com entrelaçamento de formato, pois a afirmação inicial é contraposta por um desafio criado a partir da utilização dos mesmos elementos fornecidos anteriormente. É importante ressaltar que a mesma técnica foi utilizada anteriormente (“no sol e na chuva não,”/ “que ↑sol e chuva?”, linhas 089 e 090) e, como é possível perceber, sem o volume de voz tão alto quanto nesta troca, o que deixa ainda mais evidente o agravamento do conflito à medida que as trocas vão se polarizando mais e mais.

Em seguida, Flávia apresenta mais uma prestação de contas (“[lá em ↑casa pode perguntar meus] ↑filhos, lá em ca:sa, brinquedo é pra estragar,

pra usar e pra brincar, não [fica nada em cima de] guarda-roupa, nada dentro de caixa.”, linhas 096, 098-099 e 101) de modo a justificar seu comportamento, glosando-o como “normal”, pois acessa um conhecimento de senso comum (brinquedos têm que ficar jogados). Podemos afirmar que tal conhecimento de senso comum é compartilhado por Sônia, uma vez que esta demonstra seu entendimento da justificativa de Flávia avaliando-o (“[tá::: disponível né.]”, linha 100). Enquanto isso, Amir também procura emitir uma escusa para o seu comportamento discordante, já que seu turno em sobreposição (“[a pista lá é(montagem)]”, linha 097) se configura enquanto resposta a uma elocução proferida muito antes (“você pegou a pista dele, só porque você deu, não deixou devolver, umas mesquinhasias besta amirzinho,”, linhas 080-081). Com essa resposta, Amir procura se eximir (“a pista lá é montagem”) de uma responsabilidade a ele atribuída por Flávia (“você pegou a pista dele e não devolveu”), contribuindo para a polarização, e consequentemente, para o agravamento do conflito.

A convergência entre Flávia e Sônia se intensifica ainda mais, quando Flávia, ao associar suas prestações de contas a uma nova atribuição de responsabilidade a Amir, animando a voz do filho Vítor (“↑ele que fa↑lou pra ↑mim que os brin↑quedo tão tudo em ↑cima do guarda-↑roupa, que você não deixa ele ↑brin[car.”, linhas 102-104), recebe a avaliação de Sônia (“[brinquedo foi feito pra brin[car.”, linha 105), implementada por uma formulação que denota alinhamento de concordância emitido como regra geral.

Diante disso, Amir se manifesta, tomando o turno antes mesmo da finalização da UCT de Sônia, em demonstração marcante de projeção de tal finalização e, com isso, dando a perceber que estaria realizando uma ação preferida e, portanto, concordante, o que é reforçado pela repetição dos mesmos elementos do final do turno dela (“[é pra brin[car.”, linha 106). Essa concordância assinala que as ações polares estavam voltadas apenas para as afirmações de Flávia, e não para as de Sônia. Com isso, Amir demonstra, mesmo com as outras participantes agindo convergentemente, que não as reconhece mutuamente alinhadas, de modo que ele destaca estar em oposição apenas com Flávia, mas não com Sônia. A demonstração do entendimento dele acerca da avaliação feita pela representante da instituição (de que “brinquedo foi feito pra brincar”) torna-se mais clara nas avaliações realizadas em sobreposição pelos três participantes, porém com os turnos de Sônia e Amir altamente convergentes, não só do ponto de vista do conteúdo composicional, mas também da perspectiva das ações que

realizam, uma vez que ambos apresentam, cada qual, uma justificativa para suas afirmações anteriores.

Enquanto isso, também em sobreposição, Flávia muda o tópico, e novos turnos confrontacionais são proferidos pelos participantes (marcados no fragmento abaixo por setas):

Excerto 7.5.

[1º Encontro, 32'39" – 38'15"] – parcialmente repetido e expandido

- 107 Flávia [agora
108 que [que acontece? se você deu, pensa b-]
109 Sônia [que COM ESSA IDADE a criança perde o] interes]se.
110 Amir [é, ué, senão ele acaba não u]sando.]
111
- 112 Flávia e se você deu pro menino? é ↑dele por direito.
113 (.)
- 114 Amir ↑é ué.
- 115 Flávia >e por ↑que você não deixa ele levar< pra brincar.
116 (0,2)
- 117 Flávia por ↑qu[ê:?
- 118 Amir [vai não volta nada, ué.
- 119 Flávia ↑QUE: NUM ↑VOLTA, [meu deus. é] ↑só vo↑cê fa↑lar o=
→ 120 Amir [nada volta.]
- 121 Flávia =que ↑vai-o que↑foi é que não vol↑tou, [amirzinho, a]=
122 Amir [esQUEITE e:]=
123 Flávia =>pista da hotwheels não voltou-< .h[↑]mas[↑]ele ↑brinca,
124 pensa bem, ele [fica comigo quinze dias-
125 Amir [mas o dia que ele vai comigo ele
126 chega lá e ele reclama.

No excerto acima, a avaliação de Flávia (“e se você deu pro menino? é ↑dele por direito.”, linha 112) recebe a oposição de Amir, não pelo seu conteúdo proposicional, mas pela forma como o turno foi proferido – com alteração no timbre de voz, em uma clara manifestação de indignação com a avaliação, sobre a qual não há o que contestar, ou seja, é como se Amir tratasse a afirmação de Flávia como “óbvia”, e sua oposição é justamente contra essa “obviedade”, posto que desqualifica a ação anterior. Esse tratamento se justifica também pela micropausa entre os dois turnos (cf. linha 113), que destaca a despreferência da ação posterior (a discordância).

No entanto, Flávia deixa explícito no seu turno anterior que tal avaliação era apenas um preâmbulo do desafio que estaria por vir. Tal desafio, uma tomada de satisfação, ação proposta na forma de pergunta -QU (“>e por ↑que você não deixa ele levar< pra brincar.”, linha 115), não obtém uma resposta imediata (cf. pausa de dois décimos de segundo, linha 116) e foi reciclado (“por ↑qu[ê:?”, linha 117) de

modo a perseguir uma resposta, que é fornecida em seguida e assinala novamente a oposição polar (“[vai não volta nada, ué.”/ “↑QUE: NUM ↑VOLTA,”), linhas 118 e 119), que vem se mostrando bastante presente neste episódio de conflito, conforme já apontamos na análise de trocas de turnos anteriores (cf. linhas 089-090 e 094-096).

Nessa troca, Flávia, em sua contestação (cf. linha 119), demonstra entender que Amir teria atribuído a ela a responsabilidade por um dado comportamento dele (ou seja, se ele não deixa o menino levar os brinquedos, é por culpa dela, que, depois, não deixa o menino levá-los de volta para a casa do pai). Sendo assim, ela investe na promoção do entendimento contrário (isto é, na verdade, era Amir quem não permitia que os brinquedos voltassem para a casa de Flávia), o que reforça a polarização do conflito, uma vez que ambos se engajam em ações de atribuição mútua de responsabilidade e pelo mesmo motivo. Tais trocas, inclusive, se comparam às trocas que se veem em episódios de conflito com crianças (LEIN; BRENNEIS, 1978). Em seguida, eles se engajam em prestar contas de suas ações com narrativas de fatos passados (o que no senso comum se considera como “dar exemplos”) para ratificar a atribuição de culpa que cada qual vem realizando sobre o outro (“[esQUEITE e:]”, linha 122, proferido por Amir e “>a pista da hotwheels não voltou-<”, linha 123, proferido por Flávia).

Na continuação do episódio, Flávia apresenta uma nova prestação de contas (“.h↑mas↑ele ↑brinca, pensa bem, ele [fica comigo quinze dias-”, linhas 123-124) que procura, de alguma forma, fazer com que o conflito saia do “marca-passos” em que se transformou, pois acrescenta agora novos elementos à discussão (como a referência ao tempo de estadia do Vítor com cada um dos pais) para desqualificar a atribuição de responsabilidade que lhe foi imputada. Enquanto isso, Amir também acrescenta nova prestação de contas para suas ações anteriores (“[mas o dia que ele vai comigo ele chega lá e ele reclama.”), linhas 125-126).

Nesse ponto, as atribuições mútuas de responsabilidade deram lugar às recusas de responsabilidade (uma recusou atribuindo ao tempo de estadia do menino com ela, e o outro recusou atribuindo às reclamações do menino), mas a polarização volta a termo logo em seguida, como é possível perceber na continuação do episódio (os turnos com as ações confrontacionais estão marcados com setas):

Excerto 7.6.

[1º Encontro, 32'39" – 38'15"] – parcialmente repetido e expandido

- 125 Amir [mas o dia que ele vai comigo ele
126 chega lá e ele reclama.
127 (.)
→ 128 Amir aí eu [tenho que comprar de novo igual eu] já tive=
→ 129 Flávia [que recla::ma, comprar de no::vo.]
130 Amir =que comprar várias [coisas.
131 Sônia [mas ar↑ruma uma bolsa pra ele
132 pra ele carregar os brinquedos pra baixo e pra cima,
133 <dona flá[via.>
134 Flávia [↑UÉ, É↑SÓ↑ELE FA]↑LAR-an:: ô amirzinho me=
135 Amir [ela não deixa, ã.]

136 Flávia =poupe [tá, >então por que é que eu deixei< então a]=
137 Sônia [uma bolsa de roupa e uma bolsa de]=
138 Flávia =[pista [ir,
139 Sônia =[<brinqu[edo.>

No início desse excerto, nova polarização pode ser percebida, bem aos moldes do que já analisamos anteriormente (“ele reclama.” e “aí eu [tenho que comprar de novo”/ “que recla::ma, comprar de no::vo.”, linhas 126, 128 e 129). O fim dessa polarização (e, conseqüentemente, desse impasse, já que essas estruturas polares, só neste episódio, se repetiram quatro vezes) só ocorre quando Sônia a sanciona por meio de uma proposta (“[mas ar↑ruma uma bolsa pra ele pra ele carregar os brinquedos pra baixo e pra cima, <dona flá[via.>”, linhas 131-133), reconhecendo Flávia como a participante competente para realizar uma determinada ação, já que o turno de Sônia lhe foi diretamente alocado.

Tal ação, neste momento, ganha contornos de reforço à atribuição de responsabilidade que Amir teria investido sobre Flávia, pois esta, em sua resposta (“[↑UÉ, É↑SÓ↑ELE FA]↑LAR-”, linha 134), profere uma escusa que torna a atribuir responsabilidade ao outro litigante, demonstra entender que Sônia, então, teria, tal como Amir, atribuído a ela a responsabilidade pelas ações realizadas em eventos anteriores e retomadas no presente episódio (isto é, Flávia deu um atestado de que Sônia a teria considerado culpada¹²⁷ por não permitir que Vítor levasse os brinquedos, já que foi a ela

¹²⁷ Podemos afirmar, decerto, que Sônia não concordaria com tal avaliação, uma vez que, ao falar de sua prática, fica patente que ela não tem intenção de encontrar culpados, mas, sim, de encontrar uma solução para os problemas que se lhe apresentam. No entanto, é papel desta análise mostrar com base nos dados, e nas relações que se configuraram no aqui e agora da interação, que tal interpretação foi realizada por uma das partes (Flávia), com base em suas demonstrações de entendimento analisadas retrospectiva e prospectivamente. Além disso, se Sônia não prestou contas de sua afirmação anterior por meio de formulações do tipo “não foi isso o que eu quis dizer” e já que não estamos aqui analisando intenções, mas realizações práticas com base na indexicalidade da linguagem natural, então é possível afirmar, para

que a representante da instituição se dirigiu quando sugeriu “arrumar uma bolsa” para o menino “carregar os brinquedos para baixo e para cima”).

Essa ação de Sônia, associada à avaliação de Amir (“[ela não deixa, ã.]”, linha 135), portanto, alimenta o conflito e leva Flávia continuar se manifestando em favor de não se reconhecer como responsável pelas ações a ela atribuídas. Desse modo, ela profere novo desafio (“>então por que é que eu deixei< então a pista [ir,”, linhas 136 e 138), enquanto Sônia, em sobreposição, recicla sua ação anterior (“[uma bolsa de roupa e uma bolsa de <brinqu[edo.>”, linhas 137 e 139). Tanto esta última ação quanto a ação de Flávia parecem não surtir efeito no encontro, porque não obtiveram ações responsivas de nenhum dos outros participantes, que, por sua vez, passaram a lidar com a ação posterior de Amir, propondo mudança de tópico através de uma prestação de contas narrativa (marcada no excerto abaixo pelas setas):

Excerto. 7.7.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – parcialmente repetido e expandido

- 136 Flávia =poupe [tá, >então por que é que eu deixei< então a]=
 137 Sônia [uma bolsa de roupa e uma bolsa de]=
 138 Flávia =[pista [ir,
 139 Sônia =[<brinqu[edo.>
 → 140 Amir [e outra. quando ele ganha presente lá em
 141 casa, ele não quer. [>não não não não não.< eu num]=
 142 Flávia [ah não, ele falou isso comigo,]=

 → 143 Amir =levo, eu num levo, eu num [levo.
 144 Flávia [AMIRZINHO <ele falou isso
 145 comigo,> [ô mãe ((voz chorosa)) pede lá a moça,] pra=
 146 Amir [ahn, posso a↑té conver↑sar com ↑ele.]
 147 Flávia =falar com o pai pra me dar os presentes. e:: o ami-
 148 ami- ele falou [isso comigo, ele <pe:de.>
 149 Amir [ahn então- então- então eu vou ter
 150 que conversar [direito com ele.
 151 Flávia [CON↑VERSA com [ele direito.
 152 Sônia [é:: TEM QUE VER até
 153 onde não é um [joguinho dele [também.

A mudança de tópico proporcionada por Amir, por meio de relatos (cf. linhas 140-141 e 143), marca uma polarização diferente, pois Flávia não mais altera o tom e o timbre de voz, mas, através de relatos (cf. linhas 142, 144-145, 147-148), também, como Amir, animando a voz do filho, apresenta versões divergentes das interpretações de ações realizadas até então. Nesse sentido, é possível afirmar que a oposição ainda

todos os efeitos práticos, que Sônia julgou em favor da culpabilidade de Flávia, ou, pelo menos, fez parecer isso neste caso.

está mantida, mas menos agravada do que em trocas anteriores, uma vez que as pistas de contextualização nesse excerto não marcam tão fortemente a polarização. Resultado dessa amenização é a convergência para um entendimento comum entre os litigantes, (“[ahn então- então- então eu vou ter que conversar [direito com ele.”, linhas 149-150, turno proferido por Amir e “[CON↑VERSA com [ele direito.”, linha 151, turno proferido por Flávia). A partir de então, mediante uma avaliação de Sônia (“[é:: TEM QUE VER até onde não é um [joguinho dele [também.”, linhas 152-153), os três participantes mudam a estrutura de participação, porque passam a produzir prestações de contas convergentes (ver indicações das setas no fragmento abaixo), e não mais polarizadoras, sinalizando o iminente encerramento do conflito, como se pode perceber na continuação do episódio a seguir:

Excerto 7.8.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – parcialmente repetido e expandido

- 152 Sônia [é:: TEM QUE VER até
153 onde não é um [joguinho dele [também.
154 Amir [é:: é:: é:: [TAMBÉM né?
→ 155 Flávia [ã:: PERA AÍ, ELE
156 PE:: [DE.
→ 157 Amir [então agora eu já tô começando a achar que ele
158 tá: queren[do:
159 Flávia [>↑ELE fala assim,< Ô [↑MÃ::E-
→ 160 Amir [AGRAD[AR t-os dois]=
161 Sônia [acontece, né]=

→ 162 Amir =lados, né, [é ↑pode ↑ser ué. é:::
163 Flávia [ele fala assim, ô mãe [é::: [o pai-
→ 164 Sônia [<ou AGRADAR=
165 Sônia =os dois lados, ou PERTURBAR [os dois lados,]=
166 Flávia [ele falou assim-]=
→ 167 Sônia =>porque [criança não é] s(h)ant(h)a [não.
168 Amir [é: hã hã hã]
169 Flávia [>ele falou=
170 Flávia =assim,< ô mã:e pe:de o pa:i:

172 Amir >não tô descartando nenhuma hipótese não, [uai.<
173 Flávia [pede o pai=
174 Flávia =pra[:::

As prestações de contas destacadas no excerto acima apontam uma convergência de entendimento, primeiro entre Amir e Sônia, porque há complementaridade entre seus turnos, como se pode perceber em várias partes do fragmento, por exemplo, com repetição de um mesmo elemento ao mesmo tempo (cf. “[é:: TEM QUE VER até onde não é um [joguinho dele [também.”, linhas 152-153/ “[é:: é:: é:: [TAMBÉM né?”, linha 154) ou com repetição parcial associada à continuidade sintática (“[então

agora eu já tô começando a achar que ele tá: queren[do: [AGRAD[AR t-os dois] lados, né, [é ↑pode ↑ser ué. é:::”, linhas 157-158, 160, 162/ “[<ou AGRADAR= =os dois lados, ou PERTURBAR [os dois lados,] >porque [criança não é] s(h)ant(h)a [não.”, linhas 164-165 e 167). No comparativo, o elemento “agradar” aparece no final de um dos turnos e é retomado no início do outro turno, pois é a partir do elemento retomado que o novo turno se constrói, caracterizando o entrelaçamento de formato.

Na análise do fragmento acima, é também possível perceber alguma convergência de entendimento entre Amir e Flávia, pois, enquanto Amir e Sônia trocam turnos, Flávia tenta se autosselecionar para produzir um relato (cf. linhas 159, 163, 166, 169-170, 173-174). Embora Flávia não tenha conseguido levá-lo a cabo, é perceptível, pelas pistas de contextualização, que suas alterações de volume e timbre de voz, nesse momento, são mecanismos conversacionais de disputa pelo turno (voltados para o gerenciamento de sobreposições), diferentemente de outros momentos (anteriores, já analisados nos parágrafos acima) em que tais pistas eram marcadamente utilizadas para determinar o caráter confrontacional dos turnos. Por outro lado, podemos admitir que uma certa convergência de entendimento comum entre os participantes também se relaciona às ações que esses participantes estão empreendendo, porque tanto Flávia quanto Amir e Sônia estão realizando uma mesma ação: atribuir responsabilidade, não mais um ao outro, mas agora, ambos o fazem em relação a uma mesma terceira pessoa (no caso, a Vítor, ausente na cena interacional descrita). Os últimos o fazem conjuntamente (como vimos), e aquela o faz por meio do introito do relato que acabou nem se realizando (como podemos perceber em uma das ocorrências: “[>ele falou= =assim, < ô mã:e pe:de o pa:i:”, linhas 169-170).

Na continuação do episódio, é possível perceber, como consequência dessa tentativa de convergência de entendimento, que o conflito agora se ameniza, não mais apresentando oposições polares. A oposição agora é mitigada, porque não mais marcada por alterações de volume nem de timbre de voz associadas propriamente ao conflito (pois as que surgem aqui se constituem mais como dispositivos de gerenciamento de sobreposições do que como mecanismos de administração do conflito):

Excerto 7.9.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – parcialmente repetido e expandido

172 Amir >não tô descartando nenhuma hipótese não, [uai.<
173 Flávia [pede o pai=
174 Flávia =pra[:::

175 Amir [ma::s ele- ele RECUSA a de- tem vez que ele vai
 176 levar ele, que meu sogro chega lá, vamos lá, vamos
 177 passear de carro, vou te deixar lá.
 178 (.)
 179 Amir ele leva dentro do carro. ele fica não não
 180 não não [não, não [deixa. °não leva.°
 → 181 Flávia [ãñ:~::~::~[::~:
 182 Sônia [↑vê isso com ele=
 183 Sônia =gen[te, (co[menta) essa his]tória.[fala que o]=
 → 184 Flávia [muito estranho mesmo.] [muito estranha]=
 185 Amir [é,vou conversar]=

 186 Sônia =[senhor OUVIU isso da <dona]flávia,> que ele]=
 → 187 Flávia =[essa situação, muito estranha.]
 188 Amir =[direito com ele, vou conversar] direito com ele.]=

 189 Sônia =ele chega lá e <recl[a:ma.>

Diante do relato de Amir (cf. linhas 175-177, 179-180), no entanto, o conflito ocorre, mas é menos intenso devido às manifestações de Flávia. A primeira delas é um índice de reconhecimento¹²⁸ com prolongamento de som (“[ãñ:~::~::~[::~:”, linha 181) que demonstra a recepção do relato, mas o prolongamento excessivo de som destaca, nessa recepção, uma certa desconfiança acerca daquilo que a participante parece projetar como sendo um relato possivelmente verdadeiro. Essa desconfiança é, portanto, formulada nas manifestações seguintes de Flávia, que apresentam, sobre o relato de Amir, avaliações (“[muito estranho mesmo.]”, linha 184 e “[muito estranha] [essa situação, muito estranha.]”, linhas 184 e 187). Nesse sentido, como se tratam de avaliações (sobre um relato) que não destacam uma interpretação diametralmente oposta, mas uma desconfiança do avaliador (no caso, Flávia), podemos afirmar que a oposição aqui é mitigada, ou menos grave, se as compararmos às várias ações opositivas analisadas anteriormente (não só as avaliações, mas, sobretudo, as atribuições de responsabilidade) que polarizam o conflito.

Quanto a Sônia, nesse fragmento, podemos destacar nova proposta (“[↑vê isso com ele gen[te, (co[menta) essa his]tória.[fala que o] [senhor OUVIU isso da <dona]flávia,> que ele ele chega lá e <recl[a:ma.>”, linhas 182-183, 186 e 189 e comparar com as linhas 131-133), dessa vez, inicialmente direcionada a ambos os participantes, mas, depois de uma sinalização de concordância de Amir (“[é,vou conversar] [direito com ele, vou conversar] direito com ele.]”, linhas 185 e 188), Sônia passa a lhe alocar o turno. Essa sanção demonstra o

¹²⁸ “acknowledgement token”

recibo da representante da instituição sobre as ações de atribuição de responsabilidade a Vítor e sinalizam o fim iminente do episódio, uma vez que ambos os litigantes demonstraram convergir para um mesmo entendimento acerca das ações postas em conflito, agora não mais polarizadas.

No entanto, na continuação do episódio, o conflito não se encerra, porque outro tópico é posto em foco (retomado), assim que um novo desafio (como apontado pela primeira seta na transcrição abaixo) é apresentado. Em seguida, a polarização é reativada pelas ações de Flávia (como apontado pelas demais setas):

Excerto 7.10.

[1º Encontro, 32'39" – 38'15"] – continuação do excerto anterior

- 190 Flávia [como ↑é que eu deixei a pista
191 ir pra tua casa? [quando cê pediu,
192 Amir [não, a pista foi ele que falou ô
193 pai queria que você montasse pra mim que eu não
194 consigo usa:r.
- 195 Flávia QUE ↑I::SSO, [eu canso de montar aqui:lo, o cláudio]=
196 Amir [falei > uai por que cê não usa,< aí]=
→ 197 Flávia =[montava pra e:le: tsc. hh ((suspiro breve))
198 Amir =[ele ah porque minha mãe não quer, não sabe.
199 Amir não sabe. aí ele trouxe só que faltando um monte de
200 coisa. aí eu conversei com um colega, ele falou que
201 tem um pessoal que num [pagou, que devolveram na loja
→ 202 Flávia [faltando um monte de coisa.
203 tava tudo na cai-
- 204 Amir tava tudo jogado até que eles iam fechar ali a lenan
205 ((nome da loja)) começaram a desmontar um monte de
206 (coisa) [de brinquedo lá.
- 207 Flávia [ele falou que você nunca montou pra [ele.
208 Amir [aí ele
209 foi arrumou duas peças pra mim, eu monte:i, aí agora
210 meu pai e eu vamos ver se a gente consegue uma outra
211 que lança o coisa lá que nós vamos fazer um negócio
212 de madeira pra já ficar [já montado ([)
213 Flávia [ãn:: ↑que bom [né?

A partir do desafio de Flávia (cf. linhas 190-191), Amir apresenta um relato que responde a esse desafio, reconhecendo que ela teria de fato realizado a ação pressuposta (“ela deixou a pista ir”), mas ressaltando que a responsabilidade para tal não seria dela (e sim, de Vítor). Neste caso, temos uma atribuição de responsabilidade a um terceiro, mas que não se caracteriza como uma escusa em prejuízo do ator que realizou tal ação (atribuir responsabilidade). Pelo contrário, para Amir, é um excelente investimento fazer tal atribuição, porque o benefício disso se reverte para ele mesmo, que acaba

projetando uma imagem de pai zeloso, cuidadoso e atencioso, em detrimento da imagem negativa que, conseqüentemente, acaba sendo associada à Flávia, porque lhe categoriza como incompetente para a realização de tarefas consideradas normais na relação entre pais/ mães e filhos, que seria, por exemplo, ajudar a montar um brinquedo.

Essa vinculação de imagem negativa é, em seguida, recusada por ela através de contestação por meio de formulação extrema¹²⁹ (“QUE ↑I::SSO, [eu canso de montar aqui:lo, o cláudio] [montava pra e:le: tsc. hh ((suspiro breve))”, linhas 195 e 197). O relato de Flávia, nesse caso, se contrapõe ao de Amir reabilitando a estrutura polar já observada em trocas anteriores neste mesmo episódio. Aqui, no entanto, entra em jogo a atribuição de imagem negativa que um litigante (Amir) realiza sobre o outro, pondo em xeque o desempenho do papel de mãe, como é visível na continuação do seu relato (“[falei > uai por que cê não usa,< aí] [ele ah porque minha mãe não quer, não sabe. não sabe. aí ele trouxe só que faltando um monte de coisa. aí eu conversei com um colega, ele falou que tem um pessoal que num [pagou, que devolveram na loja”, linhas 196, 198, 199). A partir disso, Flávia continua a contestar, mas abandona o tópico focalizado na oposição anterior (não conseguir usar/ montar a pista) para glosar um outro elemento apresentado na continuação do relato (“[faltando um monte de coisa. tava tudo na cai-”, linhas 202-203).

A autointerrupção de Flávia e o fato de Amir não lidar com essa nova contestação permitiu-lhe continuar seu relato, invalidando as inserções de Flávia, e isso se repete mais adiante, quando ela profere mais um turno, tentando negar a atribuição negativa que Amir vem lhe fazendo por meio de nova formulação extrema (“[ele falou que você nunca montou pra [ele.”, linha 207), que acaba também não surtindo nenhum efeito na sequência, uma vez que ninguém, em seguida, lida com o seu turno. Ninguém lida, nem com esse, nem com o turno seguinte (“[ãn:: ↑que bom [né?”, linha 213), uma avaliação com contorno entoacional marcante, que poderia apontar para o deboche, mas não o faz justamente, porque nenhum dos outros participantes, para todos os efeitos práticos, oferece resposta que demonstre ter entendido a ação como tal.

¹²⁹ *Extreme case formulations* (POMERANTZ, 1986). Para a autora, “um relato é retratado como acreditável, óbvio, convincente, sem razão, sem lógica etc., dependendo do modo como formulamos a descrição. Assim, a autora afirma que uma prática usada para legitimar nossas reivindicações envolve fazer descrições usando FCEs [=formulações de casos extremos].” (SILVA; LADEIRA, 2011, p. 98).

Sendo assim, a prestação de contas narrativa (de Amir) prossegue até a iniciação de reparo de Sônia, com vistas a iniciar uma verificação de entendimento (“[daqueles carrinhos hotwhe[els.”, linhas 214-215), como podemos ver no próximo fragmento desse episódio, a seguir, no qual é possível perceber também outras iniciações de reparo (marcadas por setas nos turnos de Sônia) e outras tentativas de polarização do conflito (marcadas por setas nos turnos de Flávia), porém frustradas, porque ignoradas (isto é, não tornadas relevantes) pelos demais participantes:

Excerto.7.11.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – continuação do excerto anterior

- 214 Sônia [daqueles
215 carrinhos hotwhe[els.
216 Amir [é ele gosta daquilo.
→ 217 Flávia [é, ele faz coleção a coleção e ele
218 ficou [com os carrinhos.
219 Sônia [menino adora aquilo [né,
220 Amir [ele adora aquilo.ado[ra.=
→ 221 Flávia [mas=
222 Flávia =↑eu [faço a colle↑ção com ↑ele. lá em casa tem mais
223 Sônia [um monte.]
→ 224 Flávia de vinte, aí ficou faltando esses dois, ele sempre
225 fala se eu tivesse os dois aqui né, ele sempre fala
226 dos dois que ficou faltando. en↑tão o ↑vitor anda
227 mentindo demais, né, deve ↑ser?
→ 228 Sônia dois carrinhos que foram pra casa do senhor?
229 (0,2)
230 Amir não, o que tá lá é pista.[a pista com os carrinhos-
→ 231 Flávia [os carrinhos<foram juntos.
232 Sônia compra [outros dois carrinhos gente,
233 Amir [não, os carrinhos têm que estar na pista- é:
→ 234 Flávia eu ↑COMPRO:: eu falei, mas el- mas sabe aquela coisa
235 assim? a coleção é tanto- mesmo que eu compre mais
236 dez,
237 (.)
→ 238 Flávia ((voz diferente)) poderia ter mais os dois. não
239 ADI↑ANTA né, a coleção ele deixa no armário. agora
240 essa coisa de joga- de sol e chuva?

No fragmento acima, é possível perceber, diante da primeira iniciação de reparo (cf. linhas 214-215), que Amir e Flávia apresentam suas respostas (“[é ele gosta daquilo.”, linha 216, proferida por Amir, e “[é, ele faz coleção a coleção e ele ficou [com os carrinhos.”, linha 217, proferida por Flávia). Amir faz o reparo e o associa a uma avaliação, e Flávia, por sua vez, também faz o reparo, associa-o a uma avaliação, além de acrescentar também uma atribuição de responsabilidade a Amir, no entanto, nenhum dos outros participantes deu recibo dessa última ação. Sônia, em

resposta, tratando como normal, faz uma avaliação (“[menino adora aquilo [né,”], linha 219), que ganha o reconhecimento de Amir (“ele adora aquilo. ado[ra.”], linha 220), e isso abre a oportunidade para Flávia prestar contas de suas ações, demonstrando ter compreendido que as ações convergentes de Sônia e Amir estariam voltadas para atribuir a ela uma imagem negativa sobre o seu desempenho no papel de mãe.

Com isso, Flávia associa sua prestação de contas (“[mas eu [faço a colleção com ele. lá em casa tem mais de vinte, aí ficou faltando esses dois, ele sempre fala se eu tivesse os dois aqui né, ele sempre fala dos dois que ficou faltando.”], linhas 221-222 e 224-226) a uma avaliação (“enão o vitor anda mentindo demais, né, deve ser?”) com marcações prosódicas específicas, que destacam, com o contorno final ascendente e com as alterações de timbre, um tom de desafio, de ironia. Contudo, mais uma vez, essa avaliação não leva atestado de recebimento por parte dos outros, uma vez que Sônia, elegendo como reparável um elemento entre as UCTs de Flávia voltadas para sua prestação de contas, inicia novo reparo (“dois carrinhos que foram pra casa do senhor?”, linha 228).

Após uma pausa de dois décimos de segundo (linha 229), Amir faz o reparo com uma afirmação que demonstra o entendimento acerca do pedido de confirmação empreendido por Sônia, mas o nega (“não, o que tá lá é pista.”], linha 230), e em seguida, inicia o que parece ser uma prestação de contas (“[a pista com os carrinhos-”, linha 230), interrompida pela autoseleção de Flávia, respondendo o pedido de confirmação de Sônia afirmativamente (“[>os carrinhos<foram juntos.”], linha 231) e, com isso, polarizando o conflito, através do entrelaçamento de formato entre o turno de Amir (“o que tá lá é pista.”) e o turno de Flávia (“[>os carrinhos< foram juntos. [com a pista]”). Curioso é notar que esse mecanismo (o entrelaçamento de formato) não é apenas uma prática cooperativa, mas pode ser também polarizadora do conflito, como estamos destacando.

Nesse momento, é importante perceber que Amir ainda se engaja em uma tentativa de fornecer prestação de contas (“[não, os carrinhos têm que estar na pista- é:”, linha 233), mesmo Sônia já tendo investido em outra ação que invalida a polarização, porque sugere uma terceira via, alocando o turno a ambos (“compra [outros dois carrinhos gente,”], linha 232). Flávia dá recibo dessa ação, justificando-se por meio de uma confirmação (“eu COMPRO:: eu falei,”], linha

234), que resulta em concordância parcial com Sônia, mas destaca, com um relato (“mas sabe aquela coisa assim? a coleção é tanto- mesmo que eu compre mais dez,” linhas 234-236 e “((voz diferente:)) poderia ter mais os dois. não ADI↑ANTA né, a coleção ele deixa no armário.”, linhas 238-239), a inoperância de se seguir a terceira via proposta. Com isso, Flávia ressalta que resolver o problema, expresso pela polarização criada por ela, torna-se mais relevante do que encontrar uma alternativa.

A seguir, no último fragmento do episódio, é válido notar como ele se encerra, mas antes, há mais uma tentativa de Flávia de investir mais uma vez na polarização do encontro, retomando tópicos já abordados anteriormente, de modo a resgatar o conflito (ver marcações das setas).

Excerto 7.12.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – parcialmente repetido e expandido

- 234 Flávia eu ↑COMPRO:: eu falei, mas el- mas sabe aquela coisa
 235 assim? a coleção é tanto- mesmo que eu compre mais
 236 dez,
 237 (.)
 → 238 Flávia ((voz diferente)) poderia ter mais os dois. não
 239 ADI↑ANTA né, a coleção ele deixa no armário. **agora**
 240 **essa coisa de joga- de sol e chuva?**
 241 (0,2)
 → 242 Flávia **jog- brin- brinquedo jogado?** hh eu não, eu
 243 ensino assim, eles brincam e guardam dentro de
 244 uma caixinha que te:m. a organização de guardar
 245 brinquedo [tem. mas não fica nada jogado
 246 Sônia [é:, vê com ele se ele ficaria satisfeito
 247 em botar o- o- o que mais interessa ele dentro de uma
 248 bolsa, criança é assim, tem que carregar uma bolsa de
 249 brinquedo [né.
 250 Amir [é:, eu sempre[falo isso que às] vezes ele]=
 → 251 Flávia [SE EU MANDASSE O] ES↑QUEITE]=
 252 Sônia [PRA LÁ E PRA CÁ.]

 253 Amir =[fica lá e fica queren-
 → 254 Flávia =[ele não ↑ia devol↑ve:r, [tenho ↑cer↑teza.
 255 Amir [é ruim, hein.
 256 (1,0)
 257 Amir ele pode:[:: (° °)]
 258 Sônia [olha só gente,] eu acho que foi- foi bem
 259 legal esse encontro nosso né?

Ao retomar um tópico já tornado conflituoso antes, Flávia o faz em forma de pergunta, como um pedido de confirmação (“agora essa coisa de joga- de sol e chuva? jog- brin- brinquedo jogado?”, linhas 239-240 e 242), ao que ela mesma,

uma vez que os outros deixaram passar as oportunidades de autosseleção, responde prestando contas para negar as atribuições de responsabilidade que lhe foram imputadas pelos outros participantes. A confirmação projetada pela própria pergunta de Flávia, portanto, não ocorre (“hh eu não, eu ensino assim, eles brincam e guardam dentro de uma caixinha que te:m. a organização de guardar brinquedo [tem. mas não fica nada jogado”, linhas 242-245), mas se autoprojeta uma imagem de mãe organizada e que, por conseguinte, ensina os filhos a organizarem seus brinquedos.

Diante desse quadro, Sônia retoma uma ação já implementada anteriormente (cf. linhas 131-133 e linhas 182-183, 186, 189), que procura impedir o conflito, assumindo como solução para tal que nenhum dos litigantes presentes é responsável pelas ações imputadas um ao outro, pois tal responsabilidade deverá ser atribuída a uma terceira pessoa – Vítor (“[é:, vê com ele se ele ficaria satisfeito em botar o- o- o que mais interessa ele dentro de uma bolsa, criança é assim, tem que carregar uma bolsa de brinquedo [né. [PRA LÁ E PRA CÁ.]”, linhas 246-249 e linha 252), e essa ação de Sônia sinaliza o fim iminente do episódio (conforme já apontamos anteriormente e que, agora, esse fim está ainda mais iminente). Amir, por um lado, dá recibo dessa atribuição de responsabilidade (“[é:, eu sempre[falo isso que às] vezes ele] [fica lá e fica querem-”, linhas 250 e 253), enquanto Flávia retoma outro tópico (“o esqueite”) na tentativa de manter a polarização por meio de uma avaliação atrelada a uma nova atribuição de responsabilidade (“[SE EU MANDASSE O] ES^QUEITE] [ele não ^ia devol^ve:r, [tenho ^cer^teza.”, linhas 251 e 254) e consegue, pois Amir se engaja na oposição (“[é ruim, hein.”, linha 255 e “ele pode:[:: (° °)]”, linha 257) , mas, como Sônia se autosseleciona em sobreposição, utilizando dispositivos de gerenciamento que a tornaram mais bem-sucedida na manutenção do piso conversacional, Amir parece ceder seu turno para que Sônia realizasse sua nova ação, que, no caso é a proposta de um novo tópico que, como podemos conferir abaixo, consegue o engajamento de todos e marca o fim do episódio de conflito atual:

Excerto.7.13.

[1º Encontro, 32’39” – 38’15”] – continuação do excerto anterior; fim do episódio

→ 258 Sônia [olha só gente,] eu acho que foi- foi bem
 259 legal esse encontro nosso né?
 260 (2,0)

- 261 Sônia hein, seu amir, olha. seu amir, dona Flávia tá
 262 oferecendo a quinta de manhã pro senhor
 263 providenciar [o futebol.
 264 Amir [é, vou ver lá.
 → 265 Sônia vai lá providencia, ótimo, maravilhoso, pronto, e:::
 266 ela a- ela tá- ãn:: sugerindo também uma mudança lá
 267 no dia do aniversário dos meninos. é isso?
 268 Flávia é:: não sei, se ele tiver conversando com a
 269 iris [até lá.
 270 Sônia [porque dia do aniversário da senhora é com a
 271 senhora. dia do aniversário do senhor é com o senhor.
 (...)

A partir das observações desse excerto, é importante ressaltar que novos tópicos são tratados, a começar pela apreciação do encontro por meio de formulações que checam a negociação feita ao longo do encontro (“[olha só gente,] eu acho que foi- foi bem legal esse encontro nosso né?”, linhas 258-259), que se caracteriza, à semelhança do que observou Oliveira (2006), como um índice relevante para sinalizar o encerramento do encontro. Somada a essa ação, as retomadas de alguns tópicos do encontro (“vai lá providencia, ótimo, maravilhoso, pronto, e::: ela a- ela tá- ãn:: sugerindo também uma mudança lá no dia do aniversário dos meninos.”, linhas 265-267), voltada para resumi-lo, porque são ressaltadas como as decisões mais importantes já tomadas até ali, também são outro índice de encerramento, e essas ações, portanto, fazem com que os participantes abandonem o episódio de conflito que estava em curso até então e se engajem em novas ações propostas pela representante da instituição. A seguir, apresentamos uma análise que contempla um episódio de conflito também iniciado por elemento desencadeador em um turno de Flávia, mas com outro tópico.

7.1.2 Doença de Amir

A seguir, apresentamos um trecho dos momentos iniciais do segundo encontro conjunto, em que Flávia se autosseleciona para fazer um questionamento a Amir, ação que é tomada como desencadeadora do presente episódio de conflito (turno “0”). Depois de algumas hesitações, Amir passa a lidar diretamente com a ação de Flávia, opondo-se a ela e, portanto, iniciando o conflito (turno “1”):

Excerto 7.13.

[2º Encontro, 00'26"- 02'27"]

- “0” 001 Flávia <eu queria te fazer uma pergunta.
002 (0.5)
- “0” 003 Flávia você foi chamado no iene pê esse¹³⁰ que >cê vai ter
alta?
004 (0.8)
- “1” 005 Amir °não ↓sei°
006 Flávia não?
007 (1.2)
008 Flávia não foi chamado?
009 (0.5)
- “1” 010 Amir pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-
011 Flávia [não >porque< eu
012 fiquei sabendo.=
- “1” 013 Amir =ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá (não?)=
014 Flávia =não.
015 (.)
016 Flávia mas- a- a minha fonte eu não posso falar.
017 (.)
018 Flávia eu ouvi falar que ele ia ter alta, que ele não tá
019 doente.
020 (.)
021 Flávia >e eu queria saber dele<, mas ele não [sa::]be.
022 Amir [uhn?]
- “1” 023 Amir isso eu acho que é uma coisa pro o médico lá (me/vim)
024 dizer.
025 (.)
- “1” 026 Amir então eu vou ser o primeiro a:: (0.2) síndrome do
027 pânico que teve cura.=
028 Sônia =e além do [mais] [gente, nós-] nós: bem [sabe]mos =
029 Amir [né?]
030 Flávia [a::::::::::i]
031 Amir [ehn.]
032 Sônia = como o i ene esse esse é injusto. nós bem
033 sa[bemos disso.]
034 Flávia [A:::H e eu sei] na pele, né? meu pai foi muito
035 injustamente minha mãe tá até pro[c e s]sando ele.
036 Amir [(tá./ahn.)]
037 Sônia °como o i ene esse esse¹³¹ é injusto.°=

Logo de início, Flávia se autosseleciona para fazer uma pergunta (“<eu queria te fazer uma pergunta.”, linha 001) e não obtém censura de nenhuma das outras partes (haja vista a pausa de cinco décimos de segundo – linha 002 –, marcando o espaço relevante para a tomada de turno de outros participantes). A censura não vem nem do próprio Amir, o endereçado, nem de Sônia, a representante da instituição, a qual, pelo seu mandato institucional, poderia não autorizar que tal ação fosse desempenhada. Sendo assim, o questionamento (“você foi chamado ao i ene pê

¹³⁰ Sigla de INPS.

¹³¹ Sigla de INSS.

esse que >cê vai ter alta?”, linha 003) passa a se tornar relevante na interação. Tal pergunta, no entanto, não obtém uma resposta preferida, já que a pausa de oito décimos (linha 004) se faz presente e que o turno de Amir também não se inicia diretamente com uma resposta concordante, do tipo “fui”, por exemplo, e a resposta que ele produz em seguida (“nãõ ↓sei”, linha 005) é uma hesitação. Essa atitude de Amir já destaca uma orientação para não fornecer uma resposta. Com a insistência de Flávia (“nãõ?”, linha 006, e “nãõ foi chamado?”, linha 008), perseguindo a ação responsiva do outro participante, ele então se manifesta novamente com um contraquestionamento (“pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-”, linha 010). Dessa forma, Amir, mais uma vez, evita responder à pergunta de Flávia e, por conseguinte, acaba por promover uma troca de papéis discursivos: de alvo “fornecedor de prestação de contas”, ele passa a “solicitante de prestação de contas”. Essa mudança favorece Amir, dentro do enquadre interacional construído, pois o tira do desconforto trazido, quando a pergunta de Flávia foi proferida (cf. linha 003), transferindo-lhe o ônus da prestação de contas (“[nãõ >porque< eu fiquei sabendo.=”, linhas 011-012).

Em seguida, demonstrando não aceitar a prestação de contas de Flávia, Amir presta contas de sua pergunta anterior (cf. linha 010), continuando-a de onde havia sido interrompido (“=ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá (nãõ?)=”, linha 013). Essa insistência deixa ainda mais distante a necessidade de fornecer uma resposta para a indagação sobre “ter sido chamado ao INSS para ter alta”, inserida por Flávia, cujas inserções posteriores, ao invés de perseguir uma resposta, orientaram-se para justificar sua pergunta (“=nãõ.”, linha 014; “mas- a- a minha fonte eu não posso falar.”, linha 016; “eu ouvi falar que ele ia ter alta, que ele não tá doente.”, linha 018; “>e eu queria saber dele<, mas ele não [sa::]be.”, linha 020).

Com essas prestações de contas, Flávia se utiliza de novos métodos para obter uma resposta. O primeiro deles é a mudança de footing, pois até a linha 016, seus turnos estavam direcionados diretamente a Amir, e, a partir da linha 018, como ela passa a se referir a ele em terceira pessoa, entendemos que ela muda seu alinhamento, dirigindo seus outros turnos diretamente a Sônia. Dessa forma, Flávia se orienta para tentar demonstrar à representante da instituição que, pelas incoerências no discurso de Amir, ele estaria mentindo, já que o que ela “ouviu dizer” não condiz com o que ele teria

apresentado no encontro anterior (aqui é preciso reiterar que toda a discussão do primeiro encontro conjunto serve de contexto para a realização deste segundo, no qual estão se reencontrando).

O segundo método para forçar Amir a responder é animar a voz dele. Ao dizer que “ele não sabe” (linha 021), ela atesta, negativamente, a incompetência dele para afirmar algo sobre si mesmo, abrindo brecha para uma interpretação de Sônia na mesma direção. Diante disso, Amir se autosseleciona e insere um novo turno com nova prestação de contas (“isso eu acho que é uma coisa pro o médico lá (me/vim) dizer.”, linhas 023-024), confirmando sua incompetência para afirmar algo sobre sua condição de saúde, mas negando a qualidade negativa disso, ao considerar que o membro da sociedade competente para fazer tal avaliação é o médico, e não ele mesmo. Novamente, ao fazer isso, ele evita prestar contas ao pedido (de prestação de contas) inicial de Flávia (linha 003). Após uma micropausa (linha 025), Amir toma o turno novamente e acrescenta novos elementos a sua prestação de contas (“então eu vou ser o primeiro a:: (0.2) síndrome do pânico que teve cura.”, linhas 026-027), e isso se configura como mais um método para não fornecer resposta ao pedido de prestação de contas de Flávia no início do excerto analisado, ratificando sua afirmação de que sua doença não tem cura.

Logo em seguida, Sônia toma o turno e faz uma avaliação (“=e além do [mais] [gente, nós-] nós: bem [sabe]mos como o i ene esse esse é injusto. nós bem sa[bemos disso]”, linhas 028 e 032-033), que tem o efeito de minar o confronto instaurado pelas prestações de contas até ali. Ao afirmar que o “INSS é injusto”, Sônia desestabiliza o conflito em direção aos movimentos acusatórios de Flávia, porque, ao atestar a falta de credibilidade do INSS, ela invalida qualquer afirmação que pudesse ser feita no sentido de considerar tal instituição (ou pessoa ligada a ela, já que Flávia afirmou ter uma “fonte”) como apta a oferecer uma avaliação sobre o real estado de saúde de Amir. Este, por sua vez, acaba sendo favorecido pela inserção de Sônia, e sua empreitada de evitar atender à demanda de prestação de contas presente no pedido de inicial de Flávia mais uma vez é bem-sucedida.

Na continuação do episódio, Amir se autosseleciona para prestar contas de sua condição de saúde, mas sem afirmar se vai ou não ter alta, conforme solicitara Flávia anteriormente (neste excerto, as setas também apontam para o foco da análise neste episódio, as prestações de contas de Amir):

Excerto 7.14.

[2º Encontro, 00'26"- 02'27"] – continuação do excerto anterior

- 038 Amir = >não porque< eu pelo que eu fiquei sabendo ô: ô: a
 039 síndrome do pânico (.) inclusive até a:: arlea aqui que
 040 falou >que tem um< ami::go que:: (.) °tem, né.° (.) até
 041 eu não gostei muito da- (.) de saber isso que: (.)
 042 existe tratamento (.) cura não uma vez que você teve
 043 (.) você pode [ficar meses] sem te::r=
 044 Flávia [((barulho de pulseira))]
 045 Amir =mas a qualquer momento: (.) ela
 046 pode [(.) r e t o r n a r,]
 047 Flávia [então >você vai aposentar<] desse jeito.
 → 048 Amir **num sei isso é um problema meu [num] é seu não[num]=**
 049 Flávia [é-] [É SIM,]=
 → 050 Amir **= [diz a sua pessoa não.]**
 051 Flávia =[porque a gente tá estu]dando aqui se você tá doente
 052 ou não.
 → 053 Amir **[>tá estudando se eu tô doente ou não aqui< ô:::]**
 054 Flávia [e eu acredito pi- ↓é::] o do
 055 processo é ↓esse pra ver se ele- [como é que tem]=
 056 Sônia [nã:o não nó-]=
 057 Flávia condições::=
 → 058 Amir **= [num ↓tô sabendo disso não.]**
 059 Sônia =[nós estamos estudando] para
 060 ver [se e:le- como]é que vai ser a >visitação<.
 061 Flávia [E ELE seguinte.]
 → 062 Amir **↓é, não tô sabendo [que é a minha doença não.]**
 063 Flávia [pra você é muito ↑vanta]joso,
 064 né? fica:r- nesse- encostado, você imagina você voltar
 065 a trabalhar?
 066 (2.0)

A prestação de contas de Amir (linhas 038-046) está dirigida a Sônia, como é possível perceber pela busca de palavra (“pelo que eu fiquei sabendo ô: ô:”, linha 038) configurando um chamamento por ela¹³², de modo a endereçar-lhe seu turno. A formatação dessa estrutura deixa claro que Amir não fornece resposta a Flávia, mas a Sônia. Além disso, não se trata de prestar contas sobre “ter alta” ou não, mas sobre a síndrome do pânico “ter cura” (ou não). Poderíamos afirmar, de certa forma, que “ter alta” implica em “cura”, e que, portanto, se a síndrome do pânico não tem cura, então, Amir não teria alta. Isso poderia, de alguma forma, representar uma resposta indireta sendo dada para a outra litigante, mas, como se observa nos turnos seguintes, Flávia insiste no confronto, fazendo outras perguntas, que produzem esse efeito de

¹³² Uma vez que temos apenas dados em áudio, tal interpretação poderia estar comprometida, mas confirmamos com o pesquisador presente no encontro que, nesse momento, Amir estava realmente chamando por Sônia.

investimento no conflito. Sendo assim, a prestação de contas de Amir não atende à demanda de Flávia, mesmo sendo sua doença o tópico em voga.

A pergunta subsequente de Flávia (“[então >você vai aposentar<] desse jeito.”, linha 047) pode ser vista como uma reciclagem da pergunta anterior (linha 003) sobre ser chamado para ter alta no INSS. Nesse turno, Flávia se mantém orientada para obter de Amir uma resposta no que se refere à sua condição de trabalho. Tomando como base seus turnos de fala nesse episódio, é válido ressaltar que Flávia está operando apenas com duas possibilidades: a aposentadoria por invalidez ou a “alta” (que permitiria a Amir voltar ao trabalho¹³³). Ele, no entanto, não fornece uma resposta preferida, hesitando em responder e se justificando por isso (“num sei isso é um problema meu [num] é seu não [num diz a sua pessoa não.]”, linhas 048 e 050). Com esse turno, prestando contas para um não fornecimento de resposta, Amir inverte novamente o ônus da prestação de contas, porque agora é Flávia quem deve prestar contas por ter feito a sua pergunta anterior. Isso porque, se, na visão de Amir, sua aposentadoria ou alta não dizem respeito à Flávia, é, ela, agora categorizada como “intrrometida”, quem deve, então, prestar contas por ter feito uma pergunta que não era de sua alçada, mas ela, por sua vez, o faz prontamente: “É SIM, porque a gente tá estudando aqui se você tá doente ou não.” (linhas 049 e 051-052). Essa justificativa de Flávia não é bem recebida por Amir, que inicia um movimento para contestá-la, buscando amparo em um alinhamento de Sônia, endereçando-lhe um pedido de confirmação (“[>tá estudando se eu tô doente ou não aqui< ô:::]”, linha 053). Com isso, ele resalta a importância do papel desempenhado por Sônia enquanto participante que tem o status de decisão sobre o que estaria acontecendo no encontro. Em outras palavras, é Sônia, pelo seu mandato institucional, legitimado pelos demais participantes, quem decide o que eles estariam fazendo ali no aqui e agora da interação constituída entre eles.

Antes, porém, mesmo não tendo sido a endereçada e interrompendo o seu próprio turno, iniciado junto com o de Amir (“[e eu acredito pi-”, linha 054), é Flávia quem responde ao pedido de confirmação, confirmando o pedido (“↓é::] o do processo é ↓esse pra ver se ele- [como é que tem] condições:::”, linhas 054-055 e 057), uma vez que tal confirmação favoreceria a sua prestação de

¹³³ Tendo em vista que Flávia teria afirmado em outros momentos deste e dos demais encontros que “estaria doida para Amir voltar a trabalhar”, é compreensível o motivo pelo qual ela esteja perseguindo uma resposta dessa natureza.

contas dada anteriormente. Entretanto, como é Sônia quem detém o status para apontar o que deve ser feito no encontro, sua resposta segue na direção oposta e é dada no sentido de não confirmar que o encontro era para “estudar se Amir estaria doente ou não” (“[nã:o não nó- nós estamos estudando] para ver [se e:le- como]é que vai ser a >visitação<.”, linhas 056 e 059-060). Diante disso, Amir se alinha a Sônia em seu turno (“↓é, não tô sabendo [que é a minha doença não.]”, linha 062), demonstrando partilhar do mesmo entendimento sobre a pauta do encontro e mantém, assim, sua orientação de evitar responder a pergunta de Flávia (cf. linha 047).

Em suma, nesse último excerto (destacado entre as linhas 038 e 066), foi possível observar os métodos de Amir para evitar fornecer uma resposta à pergunta de Flávia. O primeiro deles foi o de categorizá-la como alguém a quem não interessava saber a resposta, em outras palavras, “enxerida” ou “intrometida”. Em seguida, ele se beneficiou da inversão do ônus da prestação de contas para contestar a que foi fornecida por Flávia e, por fim, ele se beneficiou de uma confirmação apresentada por Sônia concernente ao que foi legitimado pela representante da instituição como pauta do encontro.

Na continuação do episódio, observamos que Flávia intensifica os pedidos de prestação de contas a Amir, com inserções que beiram a ofensa. Em contrapartida, o outro disputante, sem demonstrar ter se sentido ofendido, apresenta algumas prestações de conta (apontadas pelas setas) em lugar de atender à demanda das perguntas. Vejamos:

Excerto 7. 15.

[2º Encontro, 00’26”- 02’27”] – continuação do excerto anterior

063 Flávia [pra você é muito ↑vanta]joso, né?
 064 fica:r- nesse- encostado, você imagina você voltar a
 065 trabalhar?
 066 (2.0)
 067 Flávia [vai ser muito [ruim procê, né, (.)>porque< cê não]=
 → 068 Amir [<Colha, se você quiser ficar doente]=
 069 Flávia =[gosta de trabalhar.]
 → 070 Amir =[no meu lugar]e eu ficar bom no seu.=
 071 Flávia = por que é que você tá com [essa aparência assim?]=
 → 072 Amir [fica cômodo assim.]=
 073 Flávia = com essa barba assim desse jeito? desse jeito.
 074 (0.2)
 075 Flávia quando a gente tem uma mulher do lado que cuida da
 076 gente, não ↑fica desse jeito ↓não.=
 077 Amir =uai.=
 078 Flávia =eu acho que você quer é chamar a atenção.=

- 079 Amir =ela gosta de um barbudo.=
 080 Flávia =nã:::, eu acho que você gost- [você quer] é provar =
 → 081 Amir [ela pede.]
 082 Flávia = pros outros que cê tá doente, você deve tá enganando
 083 todo mundo aqui.=
 → 084 Amir = eu nã:o preciso prova:r (.) <nem a nem bê [nã:o. >]
 085 Sônia [mas qual]
 086 que é a questão então [da se]nhora dona flávia? =
 087 Amir [é::]

No fragmento acima, a inserção mais agressiva de Flávia (“[pra você é muito ↑vanta]joso, né? fica:r- nesse- encostado, você imagina você voltar a trabalhar?”, linhas 063 a 065) pode ser justificada pelas duas tentativas anteriores, frustradas na obtenção de uma resposta. Aqui é importante ressaltar que Flávia não parece ingenuamente orientada a constatar se Amir terá “alta” no INSS ou se irá se aposentar, mas seus movimentos indicam uma orientação para, na verdade, apontar incoerências no discurso de Amir e, assim, categorizá-lo como “mentiroso”. Isso fica mais evidente nesse terceiro excerto do episódio que estamos analisando.

A insistência de Flávia na agressão destaca agora o que no senso comum se observaria como “o que estava por trás” das perguntas anteriores (cf. linhas 003 e 047). Depois de dois segundos sem resposta (linha 066), ela toma o turno novamente (“[vai ser muito [ruim procê, né, (.)>porque< cê não gosta de trabalhar.]”, linhas 067 e 069) e, com a avaliação de que “seria muito ruim” para Amir, apresenta, como se confrontasse um criminoso com as provas do crime, o real motivo para ele ainda não ter retornado ao trabalho. Com isso, segundo ela, Amir ainda não teria voltado a trabalhar porque “não gosta”, e não porque “não teve alta” ou porque “vai se aposentar”. Amir, por sua vez, inicialmente não responde (cf. linha 066) e, depois, diante da insistência de Flávia, utiliza um outro método para evitar responder: censurando a pergunta satiricamente (“[<olha, se você quiser ficar doente no meu lugar] e eu ficar bom no seu. [fica cômodo assim.]”, linhas 068, 070 e 072).

A partir de então, Flávia continua a investir na referência a características particulares de Amir, dessa vez, abordando traços físicos (“por que é que você tá com [essa aparência assim?]”, linha 071, e “com essa barba assim desse jeito? desse jeito.”, linha 073). Com isso, Flávia começa a construir um estereótipo físico, do qual Amir teria lançado mão para, segundo ela, fazer-se passar por doente. Em outras palavras, para Flávia, pessoas doentes têm uma aparência específica

(barba), e Amir estaria adotando essa aparência, na verdade, não por estar doente, mas para fingir estar doente. Logo em seguida, já que nem Amir nem Sônia se mobilizaram para tomar o turno, haja vista a pausa de dois décimos de segundo (linha 074), essa dissimulação é “desmascarada” por Flávia, a partir de uma avaliação (“quando a gente tem uma mulher do lado que cuida da gente, não ↑fica desse jeito ↓não.=”, linhas 075 e 076), a qual, na lógica demonstrada pela litigante, evidencia que a aparência de Amir não é consequência natural de uma suposta síndrome do pânico, mas um estratagema para manipular as representantes da instituição (no caso, Sônia, a assistente social presente no episódio, e a psicóloga, que também avalia o processo, mas não participa dos encontros conjuntos). Isso, inclusive, é verbalizado em seguida (“eu acho que você quer é chamar a atenção.”, linha 078). Diante dessa acusação, Amir oferece, enfim, uma prestação de contas para sua aparência (“ela gosta de um barbudo.”, linha 079, e “[ela pede.]”, linha 081), a qual não é aceita por Flávia, que insiste na acusação de que ele estaria fingindo, por meio de nova avaliação (“nã:::, eu acho que você gost- [você quer] é provar pros outros que cê tá doente, você deve tá enganando todo mundo aqui.”, linhas 080 e 082-083).

Todas essas investidas de Flávia, como vimos, sinalizam sua orientação para apontar incoerências nas ações, e até mesmo na apresentação, de Amir. O ápice dessa trajetória ocorre quando se dão as avaliações em torno da aparência dele, pois, a partir de então, as inserções de uma passam a ser censuradas (sarcasticamente) pelo outro. A avaliação que traduz mais diretamente a acusação acerca da desconfiança de que Amir poderia estar “enganando todo mundo” recebe mais uma prestação de contas orientada para evitar o fornecimento de resposta (“eu nã:o preciso prova:r (.) <nem a nem bê [nã:o. >]”, linha 084). Desse modo, Amir se exime mais uma vez, como em vários outros momentos desse episódio, de responder diretamente a algum questionamento feito por Flávia, configurando a prestação de contas, nesse caso, não como um restaurador de relação harmônica entre os participantes em um dado contexto de fala-em-interação, mas como uma ação que agrava a relação conflituosa entre os participantes. Nesse caso específico, a fala de Amir é seguida, e inclusive sobreposta, por uma intervenção de Sônia (“[mas qual] que é a questão então [da se]nhora dona flávia?”, linhas 085-086), a qual se volta para solicitar prestação de contas a Flávia, contribuindo, mais uma vez, com a empreitada de Amir em não fornecer prestação de contas no que se refere aos apontamentos da outra litigante quanto à suposta dissimulação. E essa ação de Sônia tem o apoio de Amir, uma vez que é

possível perceber como ele se alinha ao movimento dela, expressando concordância (“[é::]”, linha 087).

A resposta dada pronta e imediatamente por Flávia revela o que ela já vinha sinalizando há vários turnos: sua orientação para tentar “desmascarar” Amir, apontando incoerências, pois sua questão é a “verdade”. Isso fica evidente em seu turno, que inicia o próximo excerto, continuação do excerto anterior:

Excerto 7.16.

[2º Encontro, 00’26”- 02’27”] – continuação do excerto anterior

- 088 Flávia =[A VER↑DADE.]
 089 Sônia =[em relação]
 090 Amir =[que que tá te] preocupando.
 091 Flávia A [VERDADE.
 092 Sônia [não- não mas olha [só-
 093 Amir [o que tá te preocupando,
 094 [eu num tô entendendo]
 095 Sônia [em relação o-]qual que é a conexão (.) entre
 096 a doença do seu (.)amir [e
 097 Flávia [e a visi[ta.
 098 Amir [(olhar) [as crianças?
 099 Sônia [e a visita.
 100 Flávia porque minha preocupação é com as cri↑anças.
 101 (0.5)
 102 Flávia entendeu? ele, ele não- deixou de procurar a- a íris um
 103 tempão. =
 104 Amir = não, eu não deixei de procurar (a íris não, tanto que
 105 eu [busco o vitor.)
 → 106 Flávia [a última:: coisa aqui:: eu acr- saí daqui
 107 acreditando mesmo que ele tá doente. por isso que
 108 eu conversei com a íris, falei íris vamo:s- né?
 109 >porque<- vamo::s [↑dar uma chan]ce a e:le,
 110 Amir [°ah, mas°-]
 → 111 Flávia ele não tá <be:m>, >se aconteceu o que aconteceu<, se
 112 ele nã:o .h te procurou esse tempo todo é porque pra
 113 ele é difícil, ele tá doente, foi ↑isso que >eu
 114 expliquei pra ela<, ele falou que pra ele é di[fícil,
 115 Amir [a então-
 116 Flávia >mas se ele< já tomou o primeiro pa::sso, .h >aí a íris
 117 ficou feliz:<,
 118 (.)
 119 Flávia é mãe, ele que tomou o prime- e:le (que) pediu pra::
 120 pra marcar o encontro, e s:e não >fosse assim< eu não-
 121 não forçaria nada. .h mas eu vi que partiu de:le então
 122 ela também aceitou e ela ficou feliz com isso, ela tá
 123 feliz com isso, ela quer vim, ela não está vindo
 124 forçada.
 125 (.)
 126 Flávia eu conversei com ela só porque ela tava intransigente
 127 só. .h

Nesse excerto, Sônia e Flávia administram seus turnos de modo a construir um entendimento comum em torno da pergunta inicial (de qual seria a questão de Flávia, isto é, qual seria a conexão entre a doença de Amir e a visita, cf. linhas 089-099) até que se pudesse ser fornecida uma resposta (“porque minha preocupação é com as crianças.”, linha 100). Não pretendemos explorar analiticamente esse excerto aqui, uma vez que não encontramos exemplos de prestações de contas que evitam o fornecimento de uma resposta. A apresentação desse fragmento se justifica apenas para demonstrar ao leitor como a intervenção de Sônia nesse caso serviu para contribuir com a prestação de contas de Amir voltada para que ele não fornecesse uma resposta aos questionamentos de Flávia, cujas participações desde então passam a ser direcionadas a uma prestação de contas a Sônia sobre suas desconfianças (“[a última:: coisa aqui:: eu acr- saí daqui acreditando mesmo que ele tá doente. por isso que eu conversei com a íris, falei íris vamo:s- né? >porque<- vamo::s [↑dar uma chan]ce a e:le,”), linhas 106-109).

Até o final do episódio, alcançado na linha 127, é possível perceber que o piso conversacional fica grande parte do tempo tomado por Flávia, na tentativa de restaurar uma situação harmoniosa anterior à sua ação desencadeadora desse episódio (“<eu queria te fazer uma pergunta.”, linha 001). Ao que tudo indica, o movimento parece ter sido bem-sucedido, já que nenhum dos outros participantes toma o turno para contestar suas prestações de contas, manifestas no seu relato (cf. linhas 106-109), nas suas avaliações (“ele não tá <be:m>, >se aconteceu o que aconteceu<, se ele nã:o .h te procurou esse tempo todo é porque pra ele é difícil, ele tá doente,”), linhas 111-113) e nas suas justificativas (“eu conversei com ela só porque ela tava intransigente só.”), linhas 126-127).

Com essa análise, podemos observar que algumas prestações de contas revelam uma orientação de um determinado participante a não atender a uma demanda empreendida por outro(s) participante(s). Com isso, o conflito se estende, até que novos investimentos interacionais sejam feitos. No caso em tela, Flávia demonstra, para todos os fins práticos, ter desistido de solicitar a Amir uma explicação sobre “ter alta no INSS” ou sobre “aposentar-se” e passa a dar destaque a outros tópicos no curso da interação com Sônia. Ao fim desse episódio, podemos notar, pois, que a empreitada de Amir foi bem-sucedida, já que ele, com suas prestações de contas voltadas para evitar o fornecimento de resposta, acabou, efetivamente, não prestando contas das ações postas em xeque pela outra litigante. Além disso, é importante ressaltar, inclusive, que os

movimentos de Sônia nesse episódio também auxiliaram Amir a se esquivar das perguntas de Flávia. Esse jogo de pedido de prestação de contas e esquivança, portanto, é que configura o episódio como sendo um episódio de conflito. Na próxima subseção, vejamos como se dá um episódio de conflito com desencadeador no turno de Flávia, quando o tópico é a possibilidade de guarda compartilhada.

7.1.3 Possibilidade de guarda compartilhada

A seguir, analisamos o último episódio do terceiro encontro. Este será o único episódio do referido encontro a ser analisado neste trabalho, pois traz uma particularidade importante até então não observada em episódios anteriores. Essa opção passa pela via da orientação dos participantes e também pela via tópica. Conforme já afirmamos no capítulo 4, o terceiro encontro está marcado pela orientação de pelo menos uma participante (Flávia, no caso) para não continuar presente, uma vez que ela inicia o encontro afirmando que não poderá permanecer devido ao fato de o filho Vítor estar doente e que, portanto, ela deveria levá-lo ao médico. Sua presença ali só se justifica pela proposta que ela faz inicialmente, solicitando a Amir que possibilitasse ao menino consultar-se com um médico particular, através do seu plano de saúde, tópico que já foi abordado em outros encontros. Por essa razão, nossa análise vai se debruçar sobre um tópico que ainda não tinha aparecido em encontros anteriores: a discussão da possibilidade sobre a guarda compartilhada.

Excerto 7.17.

[3º Encontro, 11'55 – 12'15"]

- 001 Sônia pode ser então dia dezoito de julho?
 002 Amir °claro°, [quanto mais rápido melhor pra gente]=
 003 Sônia [e: eu gostaria, acho que a gente pode até]=
 004 Amir =[resolver logo isso.]
 005 Sônia =[fazer assim dona fl]ávia, °vamos tentar mais no dia
 006 dezoito de julho°,
 007 (2,0)
 “0” 008 Flávia é mas tá difícil, () com essa ideia agora de
 009 guarda partilha:da.
 “1” 010 Sônia é mas eu acho isso muito possível, acho possível a
 011 guarda compartilhada, como acho possí:vel a:::
 012 ace[rta ()
 “2” 013 Flávia [minha filha, se o juiz der guarda partilhada eu
 014 peço transferênica do meu trabalho e saio da cidade,
 015 você não vai ver as crianças tão cedo, é RUIM HEIN,
 016 >você que me azucrine, já estou de saco cheio de

017 **você, dessas palhaçadas, o seu problema é falta de**
 018 **trabalho.<**
 019 (1.0)

Depois de Sônia iniciar um novo tópico (“pode ser então dia dezoito de julho?”, linha 001), a fim de gerenciar as combinações para um eventual novo encontro, e depois de a proposta ser prontamente aceita por Amir (“°claro°, [quanto mais rápido melhor pra gente resolver logo isso.]”, linhas 002 e 004), Flávia, que já havia demonstrado descrença no trabalho da mediação e já tinha se mostrado indisposta a continuar, não responde prontamente. Esse fato acabou motivando Sônia a inserir uma nova proposta voltada para levar Flávia a aceitar ou a prestar contas de sua relutância em aceitar a proposta de Sônia. E foi a segunda opção a escolhida por Flávia (“é mas tá difícil, () com essa ideia agora de guarda partilha:da.”, linhas 008-009), com um turno o qual inicia o tópico que vai se tornar conflituoso neste episódio, já que os movimentos dos participantes (de Sônia, inclusive), a seguir, passarão a lidar com o tópico “guarda compartilhada”. Tal turno (destacado em negrito e pelo símbolo “0” na transcrição acima) passa, então, a focalizar o referido tópico como ponto de discussão e cria a oportunidade para o conflito se iniciar, o que acaba acontecendo a partir da inserção de Sônia (marcada em negrito e pelo símbolo “1” na transcrição abaixo) e da resposta imediata de Flávia (em negrito e com o “2”).

A participação de Flávia, dada depois de dois décimos de segundo (linha 007) destaca a ação responsiva realizada de forma despreferida (pausa de dois décimos de segundo associada a uma resposta discordante prefaciada por item de concordância – “é mas”, linha 008). Com isso, fica evidente que Flávia se mostra orientada a não aceitar a proposta de Sônia (“°vamos tentar mais no dia dezoito de julho°,”), linhas 005-006). Essa orientação para a não aceitação está clara na prestação de contas que ela realiza (“é mas tá difícil, () com essa ideia agora de guarda partilha:da.”, linhas 008-009), pois há, além da avaliação (“tá difícil”), um apontamento de novo tópico a se tornar pauta de discussão. Desse modo, ela, ao atribuir a Amir a responsabilidade por uma não formalização de acordo, escusa-se, admitindo que o não acordo é negativo, mas sem admitir que seja por causa dela.

Em seguida, é a avaliação por parte Sônia (“é mas eu acho isso muito possível, acho possível a guarda compartilhada, como acho possível

a::: ace[rta ()”, linhas 010-012) que vai desencadear o conflito, uma vez que os índices de aumento de volume e aceleração da fala de Flávia apontam para uma exaltação de ânimo, ao contestar a avaliação anterior da outra participante. Com isso, é possível afirmar que a avaliação de Sônia seria o turno desencadeador do conflito (o turno “0” (linhas 008-009), como marcado na transcrição acima) e que a contestação de Flávia inicia-o propriamente, porque lida responsivamente com o desencadeador, destacando, na interação, que se iniciou uma nova sequência, com a qual os participantes passarão a lidar diretamente a partir de então.

O turno de Flávia é marcado por algumas peculiaridades, que merecem destaque. A primeira delas é que se trata de uma contestação direta a uma avaliação feita pela representante da instituição, ou seja, há aqui uma oposição entre duas participantes, sendo que uma não está emocionalmente envolvida pelo conflito, pois Sônia só se encontra presente no encontro “em nome da instituição”, e dá mostras bem evidentes disso (ver capítulo 4). Por outro lado, os demais possuem motivações pessoais para estarem ali. Nesse sentido, é curioso perceber como Flávia se refere a Sônia no início de sua tomada de turno (“minha filha”, linha 013), pois isso quebra, de certa forma, a expectativa construída para a estrutura de participação com posições bem definidas (mediador(a)-mediando(a)) que estava em vigor até então. Desse modo, estabelece-se o enquadre do confronto pessoal que extrapola os limites institucionais pré-estabelecidos. A manutenção desse enquadre, no entanto, depende das ações subseqüentes de Sônia, que poderá legitimá-lo ou não. De antemão, já podemos afirmar que foi escolhida a opção por não ceder a essa proposta de novo enquadre de Flávia, como será possível perceber na continuação do excerto a ser analisada a seguir.

Antes, porém, um segundo ponto interessante de se observar é a mudança de endereçado ao longo do turno, pois Flávia inicia-o dirigindo-se a Sônia (“[minha filha, se o juiz der guarda partilhada eu peço transferênica do meu trabalho e saio da cidade,”), linhas 013-014) e, logo em seguida, dirige-se a Amir (“você não vai ver as crianças tão cedo, é RUIM HEIN, >você que me azucrine, já estou de saco cheio de você, dessas palhaçadas, o seu problema é falta de trabalho.<” linhas 015-018). Com isso, na transição de um endereçado para o outro, há também uma transição na realização de uma mesma ação. Embora todo o turno seja recebido pelas partes como uma ameaça, na UCT “se o juiz der guarda partilhada eu peço transferênica do meu trabalho e saio da cidade,”), endereçada a Sônia (haja vista a presença do elemento “minha filha”), ela

projeta uma ação futura (“pedir transferência do trabalho e mudar-se da cidade”) colocando-se como foco na projeção (cf. verbos em primeira pessoa). Já quando ela direciona o turno a Amir, é ele quem passa a se tornar o foco da projeção (“você não vai ver as crianças tão cedo,”). O efeito disso é um agravamento da ameaça, que, de inicialmente indireta (pois está focada na própria enunciadora), passa a ser mais direta (pois está direcionada ao interlocutor endereçado). O crescente efeito agressivo e o tom confrontacional do turno fica ainda mais evidente a partir das avaliações posteriores proferidas por Flávia (“já estou de saco cheio de você, dessas palhaçadas,” e “o seu problema é falta de trabalho.<”), incluindo Amir em uma categoria associada ao não trabalho, à falta de ocupação, ou, em outras palavras, “desocupado”.

A pausa de um décimo de segundo em seguida (linha 019) marca a possibilidade de tomada de turno por parte dos outros interagentes, que não o fazem e, portanto, abrem a oportunidade para Flávia, então, continuar o confronto, agravando-o ainda mais (“vai trabalh[ar (vagabundo.)],” linha 020). Na continuação do episódio, é possível perceber como o confronto entre Flávia e Sônia continua, por meio de ações discordantes (conforme marcado pelas setas na transcrição abaixo):

Excerto 7.18.

[3º Encontro, 11’55 – 12’15”] – continuação do excerto anterior

- 020 Flávia vai trabalh[ar (vagabundo.)]
 → 021 Sônia [mas olha só] dona flávia, a partir do
 022 momento que foi colocada a: a vida de vocês por um
 023 outro, para o outro bem ou mal, na mão do juiz, ele
 024 vai deci↑dir ↑mes[mo.
 → 025 Flávia [mas eu quero ver é se-< meus
 026 filhos são bem criados por mim, muito bem, quero ver
 027 provar que é necessário ficar com um pai que é
 028 doente, né? você não é doente ↑não neném, então
 029 tra↑balha.
 030 Amir é, [mas ()]
 031 Sônia [mas a guarda] compartilhada eu não vejo
 032 impedimento nenhum para isso não.
 033 Flávia >então incen↑tiva ele entrar,< vamos lá, quer guerra,
 034 a gente tem guerra.
 035 (.)
 036 Flávia eu- o meu trabalho, a gente vai pra qualquer cidade,
 037 vamos ver você pegar ele lá na cidade que eu vou
 038 morar, >vamos ver,< e se o vitor vai querer,
 039 (3.0)

A partir do insulto proferido por Flávia em direção a Amir (“vai trabalh[ar (vagabundo.)”], linha 020), Sônia toma o turno e produz mais discordância, não atacando diretamente o insulto interior (nem coibindo-o, como poderia ser esperado nesse momento), mas formulando¹³⁴ a situação em que os disputantes se encontram, bem como há também uma formulação do papel do juiz (“[mas olha só] dona flávia, a partir do momento que foi colocada a: a vida de vocês por um outro, para o outro bem ou mal, na mão do juiz, ele vai deci↑dir ↑mes[mo.”], linhas 021-024). Com isso, Sônia presta contas sobre sua posição discordante e, assim, atesta o papel da Justiça, incorporado na figura do juiz. Desse modo, a terceira parte assume o seu papel de representante da instituição, em nome da qual se coloca, não para agravar o conflito instaurado pela discordância, mas para tentar construir um entendimento em conjunto a respeito dos desdobramentos possíveis a partir do encontro.

Se a prestação de contas de Sônia não obteve concordância por parte de Flávia, que, em seu turno posterior, já o inicia com elementos indicadores de discordância, também não é válido afirmar que teria havido um agravamento para uma instância ainda maior. Essa afirmação é válida na medida em que consideramos que “menos grave” seria uma dada parte projetar ações futuras tomando a si mesma como foco (conforme assumimos, ao abordarmos a UCT das linhas 013-014), enquanto “mais grave” seria projetar ações futuras com ameaças diretas ao endereçado (conforme apontamos na análise da UCT das linhas 015-018). No turno de Flávia marcado com seta no excerto acima, é possível observar que o mesmo movimento se repete, pois ela inicia seu turno com o foco de sua ação voltado para si mesma (“[>mas eu quero ver é se-< meus filhos são bem criados por mim, muito bem,”], linhas 025-026), o que poderia caracterizar sua ação como “menos grave” (um retrocesso desse “agravamento”, portanto, já que ela encerrara seu turno anterior altamente voltada para o insulto direto ao outro disputante). No entanto, o fim desse mesmo turno volta a ser marcado com UCTs que ajudariam a caracterizar a ação de Flávia como “mais grave” (“quero ver provar que é necessário ficar com um pai que é doente, né? você não é doente ↑não neném, então tra↑balha.”], linhas 026-029), uma vez que voltam-se diretamente a Amir, o endereçado, insultando-o.

¹³⁴ Afirmamos que Sônia estaria formulando, mas, na verdade, estaria reiterando (ou reformulando), uma vez que essa formulação já teria sido feita em outras ocasiões, não apenas no encontro atual, mas mesmo em encontros anteriores.

A julgar por essa dinâmica de iniciar um turno com “menor gravidade” e encerrá-lo com “maior gravidade”, e isso se repete por pelo menos duas vezes nas inserções de Flávia, o conflito possui um agravamento crescente, mas que possui um agravamento “sanfona”, que aumenta e retrai, tendo em vista que as participações de Sônia parecem contribuir para esse efeito. Por outro lado, uma vez que o conflito não evolui, e por “não evoluir” estamos atestando uma falta de inserção de elementos novos à discussão, o efeito “marca-passo” da discussão se torna mais claro quando Sônia recupera o tópico desencadeador do conflito (“guarda compartilhada”), sobre o qual apresenta uma avaliação (“[mas a guarda] compartilhada eu não vejo impedimento nenhum para isso não.”, linha 031-032) e proporciona a Flávia a possibilidade de investir no conflito, dessa vez, mais diretamente endereçado à Sônia, com um desafio explícito (“>então incen↑tiva ele entrar,< vamos lá, quer guerra, a gente tem guerra.”, linhas 033-034).

Diante disso, Sônia não toma mais o turno para tratar do tópico (ver micropausa em seguida – linha 035 e a pausa de três décimos de segundo mais adiante – linha 039), mas também não toma o turno para reprimir Flávia, que insere mais um turno de prestação de contas dentro da dinâmica “sanfona” a que nos referimos anteriormente, (“eu- o meu trabalho, a gente vai pra qualquer cidade, vamos ver você pegar ele lá na cidade que eu vou morar, >vamos ver,< e se o vitor vai querer,”), linhas 036-038).

Na continuação do episódio, que já se encaminha para o fim (não apenas do episódio, mas também do encontro), é Amir quem insere um elemento novo (marcado com a seta no excerto abaixo), que, ao invés de mobilizar os participantes para o fim do conflito, serve para agravá-lo ainda mais:

Excerto 7.19.

[3º Encontro, 11’55 – 12’15”] – continuação do excerto anterior

- 040 Amir tem que incentivar uma psicóloga pra [ela,
 041 Flávia [não, pra você.
 042 porque sua psicóloga não tá adian↑tando ↑não,
 043 aí, [tá igual a um bicho aí ó.
 044 Amir [minha psicóloga é muito boa.
 045 Sônia quem é, senhor amir.=
 046 Amir =[é a Leda Fraga]
 047 Flávia =[↑boa? tô vendo,] você tá muito ↑bem, muito boa.
 048 Amir ela podia fazer o acompanhamento dela,
 049 Flávia ah é coitado, >sabe qual é o meu problema, é um
 050 traste que eu arrumei pra casar e ter filho,< esse é
 051 o único problema que eu tenho, ((saindo))

Quando Amir insere um elemento novo (“tem que incentivar uma psicóloga pra [ela,”, linha 040), o efeito que isso produz não é o de encerrar o conflito, haja vista o fato de Flávia tê-lo tomado como insulto, fazendo-a acessar um conhecimento de senso comum acerca do teor negativo embutido na referência a “incentivar psicólogos”. Essa afirmação pode ser ratificada pelo que se observa na inserção posterior de Flávia, quando ela, diante da projeção de Amir, nega-a (“[não, pra você.”, linha 041) e presta contas dessa negação (“porque sua psicóloga não tá adian↑tando ↑não, aí, [tá igual a um bicho aí ó.”, linhas 041-043). Tal prestação de contas destaca a relação negativa com a qual Flávia parece operar, porque sua avaliação (“tá igual a um bicho aí ó.”) estabelece uma ligação entre as categorias “psicólogo” e “bicho”, apontando, inclusive, que, se uma pessoa “está igual a um bicho”, e se essa pessoa está em tratamento psicológico, o profissional responsável, portanto, não seria competente.

Amir, por sua vez, contesta essa relação com uma nova avaliação (“[minha psicóloga é muito boa.”, linha 044), a qual não é aceita por Flávia, que de forma irônica recupera um conhecimento de senso comum embutido na relação “aparência do paciente vs. competência do profissional”, quando profere seu turno seguinte (“=[↑boa? tô vendo,] você tá muito ↑bem, muito boa.”, linha 047). Além disso, é importante destacar também que o tom irônico está marcado inclusive pela alteração no timbre de voz da participante (em “↑boa?” e em “↑bem”). Antes dessa ação responsiva de Flávia, porém, Sônia inicia reparo (“quem é, senhor amir.=”, linha 045), que, sobre a fala anterior de Amir (linha 044), aponta um problema de produção (falta de uma especificação tornada relevante por Sônia), que é prontamente resolvida por Amir, que o resolve, levando o reparo a cabo (“=[é a Leda Fraga]”, linha 046). Este, por sua vez acaba ocorrendo em sobreposição ao turno confrontacional de Flávia ao qual já nos referimos anteriormente.

A última troca de turnos entre Flávia e Amir nesse episódio, e também no encontro, ocorre não só pela sua não solução, mas também pela saída brusca de uma das participantes, que deixa bastante evidente a orientação para manter o desacordo. Ao fazer, indiretamente (uma vez que seu turno estava direcionado à Sônia), uma sugestão (“ela podia fazer o acompanhamento dela,”, linha 048), Amir também imprime ao seu turno o tom irônico, se tivermos em conta que, em suas participações anteriores,

não houve, por parte de Amir, orientação para se mostrar preocupado com a integridade física e mental de Flávia. Sendo assim, é notório, não só para nós, analistas, mas também, para os próprios participantes, que a ironia deu o tom desse episódio e acabou provocando o rompimento repentino do encontro, a partir do momento em que Flávia responde à sugestão de Amir, insultando-o com referências negativas (“ah é coitado, >sabe qual é o meu problema, é um traste que eu arrumei pra casar e ter filho,< esse é o único problema que eu tenho, ((saindo))”, linhas 049-051).

Ao agir dessa maneira, Flávia se mostra menos tendente ao acordo e pouco orientada para tratar tal encontro como relevante para isso, uma vez que ocorre uma quebra na expectativa de que, na interação institucional, quem inicia e quem encerra o encontro é a representante da instituição, algo que não ocorre aqui.

Sendo assim, é possível observar que este encontro está marcado não só pela peculiaridade de atuação dos participantes, pois Flávia, por exemplo, apresenta-se apenas para dizer que não poderia ficar (porque deveria levar o filho ao médico), mas também pela orientação para o desacordo, já que as ações dos participantes estão especialmente voltadas para a agressão verbal, sem ao menos estar acompanhadas de uma tentativa de resolução (já que uma das participantes abandona o local do encontro e, com isso, força o seu encerramento). Com relação às prestações de contas, notamos que, no presente episódio, constituíram-se como ações que servem ao agravamento crescente, no estilo “sanfona”, que, como afirmamos, aumenta e retrai e, assim, impede que tal agravamento tome proporções que possam, pela demonstração de expectativas dos participantes, fugir ao controle das ações esperadas, não só em relação à representante da instituição, mas também em relação aos demais participantes.

7.1.4 Visitas de Amir

Nesta subseção apresentamos um episódio de conflito que surge nos minutos finais da gravação do quarto encontro, depois de muitos outros tópicos já tratados, sem pistas sinalizadoras de confronto. Neste ponto do encontro, Flávia retoma o tópico “levar o menino para o futebol”, já abordado nos outros encontros, mas sinalizado como não resolvido até então. Orientada para essa não resolução, a participante, então,

realiza dentro de um sistema de preferência com micropausas intraturnos (linhas 009 e 011) e hesitações recorrentes, como se pode perceber pelo vocativo (“ô dona Flávia,” linha 011), que acaba produzindo o efeito de uma hesitação, pois atrasa a ação discordante em seguida (“ô dona Flávia, qualquer criança lucra (.) em ver o pai [mais] de uma [vez na semana”, linhas 011-012), além das hesitações de Flávia, que, mesmo em sobreposição sinalizam também um certo desconforto em discordar (“é:::” e “eu- é:”, linha 013). Todas essas particularidades sinalizam a discordância enquanto ação despreferida e, portanto, não dão respaldo a que estivesse havendo confronto entre Flávia e Sônia.

Por outro lado, é possível afirmar que o referido turno de Flávia, marcado com “0” na transcrição acima é desencadeador de um episódio de conflito, tendo em vista a reação de Amir (marcada na transcrição abaixo pelos turnos sinalizados com “1”), como podemos observar na continuação do episódio a seguir:

Excerto 7.20.

[4º Encontro, 25’48” – 27’01”] – continuação do excerto anterior

023 Flávia vai ter que ser só pro fute[bol.
 “1” 024 Amir [é- [eu- só queria falar
 025 Sônia [tá, mas vocês podem
 026 melho↑rar is[so, se quiserem.
 “1” 027 Amir [não, eu só queria falar >uma coisa com
 028 ela<, se eu tivesse a guarda dos meus filhos, cê pode
 029 ter certe[za
 030 Flávia [mas você é ó:::[timo
 “1” 031 Amir [na hora que ele falasse
 032 as[sim, “eu quero ir com a minha mãe”, num tem=
 033 Flávia [você é uma ótima pessoa.
 “1” 034 Amir =segunda, num tem terça, quarta, sexta.
 035 Flávia é. você tá anos-luz de mim, você é uma pessoa::
 036 iluminada, é. [diferente.
 037 Amir [porque-
 038 Amir eu posso até- um dia até ter a guarda [mas-
 039 Flávia [falar
 040 é muito [bonito

Ao se autosselecionar para contestar a postura adotada por Flávia (de só permitir que o filho esteja mais tempo com o pai durante a semana, se for para o fim específico do futebol), Amir faz um anúncio que o coloca em posição contrária a essa postura (“[não, eu só queria falar >uma coisa com ela<, se eu tivesse a guarda dos meus filhos, cê pode ter certe[za[na hora que ele falasse as[sim, “eu quero ir com a minha mãe”, num tem segunda, num tem terça, quarta, sexta.”, linhas 027-029, 031-032 e 034). Desse modo, uma vez que Flávia não produz

hesitações para discordar, nem espera o fim do turno do outro para produzir os seus turnos, oportunizando as sobreposições de vozes, podemos afirmar que, neste ponto, sim, existe o conflito. Além disso, alterações de volume (como em “ó::[timo”, linha 030, em “ótima pessoa.”, linha 033, e em “iluminada”, linha 036) e velocidade (como em “eu só queria falar >uma coisa com ela<,”, linhas 027-028) nas falas dos participantes são pistas de contextualização bastante representativas da sequência enquanto episódio de conflito.

Se observarmos novamente o excerto transcrito acima, mas, desta vez, com marcações nos turnos de resposta de Flávia (marcados com o “2”), também é possível perceber como as respostas dela são ações confrontacionais evidenciadoras de que o conflito se constituiu:

Excerto 7.21.

[4º Encontro, 25’48” – 27’01”] – repetido

023 Flávia vai ter que ser só pro fute[bol.
 “1” 024 Amir [é- [eu- só queria falar
 025 Sônia [tá, mas vocês podem
 026 melho↑rar is[so, se quiserem.
 “1” 027 Amir [não, eu só queria falar >uma coisa com
 028 ela<, se eu tivesse a guarda dos meus filhos, cê pode
 029 ter certe[za
 “2” 030 Flávia [mas você é ó::[timo
 “1” 031 Amir [na hora que ele falasse
 032 as[sim, “eu quero ir com a minha mãe”, num tem=
 “2” 033 Flávia [você é uma ótima pessoa.
 “1” 034 Amir =segunda, num tem terça, quarta, sexta.
 “2” 035 Flávia é. você tá anos-luz de mim, você é uma pessoa::
 036 iluminada, é. [diferente.
 037 Amir [porque-
 038 Amir eu posso até- um dia até ter a guarda [mas-
 039 Flávia [falar
 040 é muito [bonito

Nessa reapresentação do excerto, destacamos como Flávia reagiu às inserções de Amir, consolidando o conflito. Uma análise do conteúdo proposicional das declarações, feita descontextualizadamente, poderia levar a uma compreensão equívoca de que ela poderia estar elogiando Amir ou, pelo menos, reconhecendo-o como um membro social dotado de qualidades que o qualifiquem dentro do papel de “pai” que o próprio Amir estaria assumindo em seus turnos (“[não, eu só queria falar >uma coisa com ela<, se eu tivesse a guarda dos meus filhos, cê pode ter certe[za[na hora que ele falasse as[sim, “eu quero ir com a minha mãe”, num tem segunda, num tem terça, quarta, sexta.”, linhas 027-029, 031-032 e 034). Nesse

sentido, as ações responsivas de Flávia (“[mas você é ó::[timo”, linha 030; “[você é uma ótima pessoa.”, linha 033 e “é. você tá anos-luz de mim, você é uma pessoa:: iluminada, é. [diferente.”, linhas 035-036), diferentemente de serem analisadas, tanto por nós, analistas, como pelos próprios participantes, como uma atitude de reconhecimento de características positivas de Amir, o que Flávia faz, conforme é possível observar com respaldo do contexto, é produzir elocuições irônicas. A ironia, nesse caso, é um recurso que a participante utiliza para não se envolver seriamente na discussão, e essa nossa afirmação analítica só pode ser ratificada se a compararmos com os momentos iniciais deste mesmo encontro, ao qual Flávia chega dizendo-se “cansada” das audiências e, conseqüentemente, das recorrentes brigas no Fórum, tanto nos encontros com Sônia, quanto nos que foram realizados anteriormente diante da juíza, neste e em outros processos anteriores. Outro indício de que estaria ocorrendo desafio é a avaliação que Flávia faz no final do trecho transcrito acima (“[falar é muito [bonito”, linhas 039-040) e o repete na continuação do episódio a seguir (“falar é muito bonito.”, linha 042). A ironia enquanto recurso da participante para não agravar o conflito se realiza novamente a seguir, na continuação do episódio, mas resvala na mudança de orientação dessa mesma participante, que passa a lançar desafios e avaliações voltados para investir no conflito de forma mais contundente (como é possível perceber nos turnos marcados pelas setas no fragmento transcrito a seguir):

Excerto 7.22.

[4º Encontro, 25’48” – 27’01”] – continuação do excerto anterior

- 041 Amir [mas não (sou dono) deles.
 042 Flávia urrum. falar é muito bonito.=
 043 Amir =não é falar não, eu dou exemplo.=
 → 044 Flávia =ah é, dá [qual? pois é. é. você é ↑ótimo.
 045 Amir [tudo que eu faço eu pro[curo dar exemplo.
 046 e::[: e- e é is]so que eu vivo. [e acho que] isso é=
 → 047 Flávia [muito bom.] [**EXEMPLO?**]
 048 Amir =o:: é o ideal.
 → 049 Flávia <gen[te> é vergonhoso escutar isso de você.
 050 Amir [ó, eu quero isso eu quero aquilo.
 → 051 Flávia cê dá exemplo? ô, senhor. pode cortar esse pedaço?
 052 vamos voltar pra outro assunto? porque é brincadeira,
 053 né.
 054 Sônia mas então, a senhora:: vai- se- se pegar nessa questão
 055 que [é o futebol é [isso, para o futebol.
 056 Flávia mas ↑é ué, para o futebol. foi isso que ficou
 057 especificado. <para o futebol.> ((esta última UCT
 058 pausada, palavra por palavra)) se não tem futebol, se
 059 o vitor não quer, deixa a rotina dele como tá. deixa
 060

do jeito que tá.
 061 (2,0)
 062 Sonia o vitor sai perdendo com isso, né (.) e o seu amir
 063 fica amarrado, né? [se não quer o futebol,]
 064 Flávia [(,)] ô senhor.
 065 (.)
 066 Sônia então tá, outra coisa que eu queria ver com vocês
 (...)

Na continuação do episódio, é possível notar que Flávia lança um desafio a Amir, mostrando-se orientada para agravar o conflito (“ah é, dá [qual?”, linha 044). Após a nova autoavaliação de Amir (“[tudo que eu faço eu pro[curo dar exemplo. e::[: e- e é is]so que eu vivo. [e acho que] isso é o:: é o ideal.”, linhas 045-046 e 048), Flávia glosa um elemento da elocução dele e o repete com entonação ascendente, lançando assim novo desafio (“[EXEMPLO?]”, linha 047), mas, antes mesmo que ele pudesse responder, pois ainda estava com seu turno em curso, Flávia produz uma avaliação depreciativa (“<gen[te> é vergonhoso escutar isso de você.”, linha 049), que deixa claro que as afirmações anteriores eram, portanto, irônicas, além de, também, consolidar a troca de turnos em voga como um episódio de conflito. A pergunta em seguida (“cê dá exemplo?”, linha 051), embora esteja configurada como uma UCT finalizada, como indica o sinal de finalização ascendente, não parece marcar uma seleção do falante corrente. Pelo contrário, marca a falta de tomada de turno do outro falante com consequente e imediata tomada de turno do falante corrente, quando a própria Flávia toma o turno e utiliza uma expressão reconhecida pelo conhecimento de senso comum sobre manifestações de desconforto por estar tratando de determinado tópico (“ô, senhor.”, linha 051).

Apesar desse investimento confrontacional mais contundente, diferentemente do que vinha sendo realizado pelos turnos irônicos, Flávia opta, em seguida, por não produzir mais turnos que reforçassem esse investimento, haja a vista a mudança de enquadre que ela promove, quando passa a se dirigir a Sônia, fazendo-lhe uma proposta (“pode cortar esse pedaço? vamos voltar pra outro assunto?”, linhas 051-052) e prestando contas dessa ação (“porque é brincadeira, né.”, linhas 052-053).

Uma vez que Amir não toma mais o turno, podemos dizer, então, que, para todos os fins práticos da interação, neste momento, ele teria abandonado o episódio de conflito. Soma-se a isso o fato de Sônia tomar o turno, tal como alocado pela sugestão de Flávia (linhas 051-052). A elocução da representante da instituição, no entanto, é um pedido de confirmação direcionado a Flávia (“mas então, a senhora:: vai- se-

se pegar nessa questão que [é o futebol é [isso, para o futebol.], linhas 054-055).

Esse pedido, da maneira como está construído, instaura uma relação de preferência peculiar, uma vez que Sônia dá a entender que Flávia, ao fornecer uma confirmação, estaria pondo em xeque uma tentativa de solução para o impasse construído, tendo em vista o tópico abordado (a possibilidade de o pai levar o filho para a escolinha de futebol durante a semana). Poderíamos, então, afirmar que, assim como nas autodepreciações (POMERANTZ, 1984), nesse caso, a discordância seria uma realização menos sinalizadora de conflito e demandaria, portanto, menos prestações de contas. Expresso de outro modo, diante da construção de Sônia, que projeta uma resposta discordante, a resposta de Flávia (“mas ↑é ué, para O futebol. foi isso que ficou especificado. <para o futebol.> ((esta última UCT pausada, palavra por palavra)) se não tem futebol, se o vitor não quer, deixa a rotina dele como tá. deixa do jeito que tá.”, linhas 056-060), por ser concordante e mesmo sendo produzida sem pausas ou hesitações, é iniciada com alteração de timbre (“↑é ué”), o que ressalta certo desconforto na produção de uma resposta divergente da que foi projetada pela pergunta. Além disso, a resposta também foi construída com prestações de contas que procuram ratificar a postura assumida pela participante.

Outro indício de que a resposta dada não condiz com a projeção de Sônia está na pausa de dois segundos (linha 061), ocorrida logo em seguida ao turno de Flávia. Se considerarmos que, em uma sequência de troca de turnos prototípica, quem fala retoma o turno logo depois que o falante seguinte para, a demora para Sônia retomar o turno se deve justamente ao tempo de reelaboração dessa quebra de expectativa construída pela resposta de Flávia. Isto se confirma, porque a elocução de Sônia, a seguir, é uma avaliação que dá conta justamente dessa reelaboração (“o vitor sai perdendo com isso, né (.) e o seu amir fica amarrado, né? [se não quer o futebol,]”, linhas 062-063), deixando evidente, inclusive, que a pergunta feita anteriormente (linhas 054-055) tinha sido construída para receber uma discordância, e não uma resposta concordante, como ocorreu.

O fim do episódio se dá a partir do turno de Flávia, constituído de uma UCT não ouvida pelos transcritores somada à reapresentação de um índice de desconforto (“[(,)] ô senhor.”, linha 064), tal como já afirmamos anteriormente (linha 051), e isso mobiliza Sônia a mudar de tópico e, com isso, dar

prosseguimento ao encontro, mesmo sem dar por resolvido o tópico em curso (a questão do acréscimo da visita semanal de Amir a Vítor).

No presente episódio, foi possível observar como o recurso da ironia, utilizado por uma das participantes, foi responsável pela realização de um episódio de conflito menos contundente. Além disso, foi possível notar também que a representante da instituição, diante da demonstrada não disposição para continuar abordando um determinado tópico, optou por não investir nesse tópico, tendo em vista a não realização do acordo em função da não promoção de (mais) conflito.

7.2 Episódios de conflito com elemento desencadeador no turno de Amir

Nesta subsecção, apresentaremos o episódio 9, extraído do primeiro encontro, e o episódio 13, realizado no segundo encontro conjunto. O primeiro retrata a ordem moral de que são os adultos que devem procurar as crianças para visitá-las, e o segundo leva em conta a ordem moral de que quem está com a guarda da criança deve arcar com todos os custos necessários, inclusive gastos com plano de saúde. Ambas as orientações morais são tornadas relevantemente discutíveis pelos litigantes, uma vez que Flávia passa a considera como desencadeadores de conflito os elementos fornecidos por Amir no que concerne a esses tópicos.

7.2.1 Relação entre Amir e Íris

No episódio a seguir, retirado do primeiro encontro conjunto, destacamos o seu início realizado pelo elemento desencadeador no turno de Amir (turno “0”) que obtém, como resposta, um desafio de Flávia (turno “1”), o qual inicia o conflito.

Excerto 7.23.

[1º Encontro – 47’39” – 48’54”]

“0” 001 Amir e todo mundo sente saudade [dela lá. °todo mundo]=
 002 [(barulho externo não]=
 “0” 003 Amir =[pergunta°.
 004 =[identificado))
 005 Sônia a família do senhor?
 006 Amir é:[:.
 “1” 007 Flávia [a:::h >e por que que não procura ela<.]
 008 Sônia [e O SENHOR mora com a dona] fernanda e
 009 a marina efigênia só vocês três?
 010 Amir é.
 011 (2,0)
 012 Sônia num mora >perto da família< de:la nem da família do
 013 senhor não.
 014 Amir °não não°.
 015 (2,0)
 016 Amir °a gente mora na:-
 “1” 017 Flávia o padrinho dela nunca procurou ela.
 018 (0,2)
 “1” 019 Flávia e o que que ele tem a dizer, o mauro.
 020 (.)
 “2” 021 Amir que não sabe o por que [que ela não fala] com ele.
 022 Flávia [a:::::::::::hn.]
 023 Flávia tsc, [QUAL O DIA que] ela encontrou com ele,=
 024 Amir [ninguém sabe.]

025 Flávia =e que ela virou a cara. ela nem vê [ele mais. tsc.]=
026 Amir [vã:rias vezes.]=

027 Flávia =<A não, [isso aí: já tá] demais. eles então eles =
028 Amir [né uma não.]

029 Flávia =IGUALARAM a cabeça da íris de nove anos.[eles são]=
030 Amir [não, ué.]=

031 Flávia =INCAPAZES de procurar a íris >lá na porta da minha
032 casa.< [>foi o] aniversário dela< e ninguém=
033 Amir [eles são-]=

034 Flávia =procurou, dia dezesseis.=
035 Amir =>aniversario< do meu pai, meu pai foi lá::.
036 (.)
037 Flávia [>CÊ SABE MUITO BEM o que tava acontecendo naquela]=
038 Amir [a íris ficou fazendo-]=

039 Flávia =[época.<]
040 Amir =[um mon]te de <CARETA>.

041 Flávia ↑QUE:: <↑I::SSO> A [ÍRIS ABRAÇOU BEIJOU ELE]=
042 Amir [VOCÊ NÃO DEIXOU ela ir.]=
043 Flávia =>↑eu que não deixei eles virem pro churrasco e
044 você sabe muito bem por quê< que isso aí eu sei
045 que foi [e ↑ACABOU.
046 Amir [não sei por que [não.
047 Flávia [você sabe muito bem.=
048 Amir =não sei.=
049 Flávia =você ((barulho de fecho de bolsa)) sabe muito bem.
050 (.)
051 Flávia o que que cê fez.
052 Amir eu fiz.
053 Flávia você fez.((barulho de salto no chão))
054 Amir >°que [que eu [fiz°.<
055 Sônia [gente, [muitíssimo obriga:::da.
056 Flávia [>EU VOU ENTRAR EM DETALHE AQUI< que
057 você desceu o morro cor[rendo, que[você (armou)]=
058 Sônia [muitíssimo[obriga:::da.]=
059 Amir [()eu]=
060 Flávia =(aquele escândalo)=

061 Amir =vou esquecer dia treze.
062 (.)
063 Amir o pa[pe].
064 Flávia [né, pra ele dar pro trabalho dele que ele
065 faltou.
066 ((passos))
067 Flávia °só isso?°
068 Sônia muito obrigada tá? [foi muito] legal [dona flávia.]
069 Flávia [tá. tchau.]
070 Amir [vai com deus.]
071 (0,8)
072 Flávia é um deboche?
073 Amir não, ué. é vai [com deus.
074 Flávia [ahn, ele tá sempre comigo
075 gra::ças [a deus.
076 Amir [é isso aí.[manda um abraço pra íris e pro]=
077 Flávia [() criar os dois]=
078 Amir =[vitor lá.]

079 Flávia =[sozinhos.] ((saindo))

A avaliação de Amir que inicia o episódio (“e todo mundo sente saudade [dela lá. °todo mundo pergunta°.”, linhas 001 e 003), retomando tópicos já abordados anteriormente no encontro (ver análise do “Episódio 7”, na subseção 7.1.4.), desencadeia o episódio de conflito atual, porém, após iniciação de reparo que implementa uma verificação de entendimento, por Sônia (“a família do senhor?”, linha 005), Amir leva-a a cabo (“é:[:.”, linha 006), produzindo a SPP da sequência, finalizando-a. Diante disso, Flávia insere um pedido de prestação de contas (“[a:::h >e por que que não procura ela<.”], linha 007) e marca a oposição à avaliação inicial de Amir (cf. linhas 001 e 003). Essa ação de Flávia, no entanto, não recebe ação responsiva imediata, porque é suspensa pelas ações seguintes de Sônia, que se configuram como novas iniciações de reparo, sempre sendo levadas a cabo por Amir. Em função disso, a contestação fica em suspenso, e essa suspensão atesta, para todos os fins práticos dessa interação até aqui, que a litigante foi ignorada pelos demais participantes.

Em sobreposição ao desafio de Flávia, Sônia inicia novo reparo (“[e O SENHOR mora com a dona] fernanda e a marina efigênia só vocês três?”, linhas 008-009), levando o turno até o final (marcando a manutenção do seu turno na disputa pelo piso conversacional, mesmo com cada qual encerrando seu turno, mas com Sônia continuando a falar após a sobreposição). A ação implementada vem a ser outra verificação de entendimento, por meio desse início de reparo, com nova confirmação de Amir (“é.”, linha 010), levando a cabo o reparo iniciado pela representante da instituição. Após a pausa (linha 011), uma nova sequência de reparo se constitui (a PPP de Sônia “num mora >perto da família< de:la nem da família do senhor não.”, linhas 012-013, obtém, como resposta, uma confirmação na SPP “°não não°.”, linha 014) e, com isso, ratifica a posição de Schegloff et al. (1977) acerca do tratamento do reparo como uma ação que suspende a ação em curso. No caso do episódio em tela, o desafio de Flávia (cf. linha 007) foi suspenso para as sequências de reparo ocuparem espaço na sequência de ações entre os participantes, já que Amir e Sônia passaram a lidar com as ações seguintes, à medida que eram implementadas, deixando tal desafio de lado.

A ação de Flávia, inicialmente ignorada, passa a ser foco quando ela reapresenta o tópico (a difícil relação de Amir com Íris refletida na não procura por ela, nem por parte dele, nem por parte de nenhum outro membro da família), interrompendo Amir (“a gente mora na:–”, linha 016), que, ao que parece, apresentaria uma prestação de contas voltada para ratificar sua confirmação na sequência de verificação de entendimento engendrada anteriormente por Sônia (cf. linhas 012-013). Tal reapresentação de tópico se dá por meio de uma prestação de contas antecipatória (“o padrinho dela nunca procurou ela.”, linha 017). No caso que estamos observando, o pedido de satisfação de Flávia (“e o que que ele tem a dizer, o mauro.”, linha 019) é precedido de prestação de contas (“o padrinho dela nunca procurou ela.”, linha 017), destacando o desafio como uma PPP despreferida, já que um pedido semelhante foi feito anteriormente e não respondido. Esse, então, seria o motivo de um tratamento diferente para o novo desafio (sobre um mesmo tópico). Agora, sendo tratada como ação despreferida, dada a prestação de contas antecipatória, que costuma inclusive ser interpretada como uma ação mitigadora, a oposição de Flávia ganha visibilidade na interação, isto é, os participantes passam a lidar com as proposições dela.

A referida prestação de contas (antecipatória) se apresenta como uma contraposição direta ao conhecimento de senso comum acessado por Amir no início do episódio (cf. linhas 001 e 003), uma vez que Flávia demonstra um entendimento que vai na contramão do que foi expresso por Amir (para ela, “sentir saudades” implica em “procurar” – cf. linha 007 e, depois, linha 017). Com isso, ela reflete em seu turno a incompetência interacional de Amir, não ratificando a tentativa dele de coconstruir uma dada interpretação (a de que “todos sentem saudades dela lá”).

A partir do momento em que Amir, diante do pedido de satisfação de Flávia, se orienta para prestar contas (“que não sabe o por que [que ela não fala] com ele.”, linha 021), ratificando, de certa forma, sua interpretação anterior, ele cede espaço para a ocorrência do conflito, consolidando, então, o caráter confrontacional da sequência. Além disso, com essa prestação de contas, ele demonstra que compartilha, até certo ponto, do mesmo entendimento que Flávia (“sentir saudades” implica em “procurar”), no entanto, apresenta uma prestação de contas que se opõe diametralmente à que ela apresentara anteriormente (“o padrinho dela nunca procurou ela.”,

linha 017), pois a prestação de contas dele prevê uma interpretação contrária (“que não sabe o por que [que ela não fala] com ele.”, linha 021).

Desse modo, com cada um dos litigantes destacando uma interpretação oposta, ou seja, não coconstruindo um entendimento comum, decorre disso a continuação do quadro divergente quando Flávia, ainda em sobreposição ao turno de Amir, pronuncia uma UCT com um grande prolongamento de som (“[a:::~::~::~:hn.]”, linha 022), que destaca um extremo desacordo com o que fora expresso anteriormente. Somado a essa UCT com prolongamento de som, novo turno de Flávia é proferido com outro desafio (“tsc, [QUAL O DIA que] ela encontrou com ele, e que ela virou a cara. ela nem vê [ele mais. tsc.]”, linhas 023 e 025). Uma pista importante a se perceber é que o estalar de língua (“tsc”) no início e no fim do turno também marcam uma expressão intensa de desacordo. Em seguida, vale ressaltar também o aumento do volume não só para gerenciar o turno em sobreposição, mas também para consolidar a oposição iniciada na troca anterior e não encerrada; pelo contrário, agravada.

A resposta de Amir (“[vã:rias vezes.]”, linha 026) foi dada em sobreposição ao final do turno de desafio feito por ela anteriormente (cf. linhas 023 e 025), talvez por uma projeção de finalização do turno. Com a nova resposta, ele então mantém-se apoiado em um mesmo entendimento, enquanto Flávia manifesta ter uma compreensão contrária acerca do tópico destacado no episódio até então. Em outras palavras, ao final de mais uma troca de falas, ambos continuam apresentando interpretações divergentes acerca de um dado tópico de fala.

Diante dessa constituição e manutenção do conflito por ambas as partes, é possível constatar um novo desafio de Flávia (“=<A não, [isso aí: já tá] demais. eles então eles IGUALARAM a cabeça da íris de nove anos.”, linhas 027 e 029). Enquanto esse novo desafio era implementado, Amir ainda acrescentava novos elementos à sua resposta anterior (“né uma não.”, linha 028), prestando contas e, desse modo, negando responsabilidade de uma atitude negativa atribuída por Flávia (no caso, Amir, animando a voz do padrinho de Íris, apresenta uma escusa que nega a sua responsabilidade por não procurá-la).

Outra característica desse episódio que é importante destacar reside nas inúmeras UCTs subsequentes de Flávia. Suas ações são todas encadeadas, mas, não obstante projetem uma resposta, não dão espaço para elas acontecerem, a menos que ocorram em sobreposição. Isso fica evidente no trecho que reapresentaremos a seguir,

quando Flávia faz várias perguntas, mas, mesmo sinalizando as finalizações dos turnos, que via de regra se configuram como marcas para os lugares relevantes para transição, suas ações são encadeadas umas após as outras e não oportunizam de fato o surgimento de uma resposta por parte de Amir. A seguir, recuperamos um trecho da transcrição acima para exemplificar o que estamos observando (os referidos turnos de Flávia, com as ações encadeadas, estão marcados com setas):

Excerto 7.24.

[1° Encontro – 47’39” – 48’54”] – parcialmente repetido

```

020          (.)
021 Amir    que não sabe o por que [que ela não fala] com ele.
022 Flávia   [a:::::::::::::hn.]
→ 023 Flávia tsc, [QUAL O DIA que] ela encontrou com ele,=
024 Amir    [ninguém sabe.]
→ 025 Flávia =e que ela virou a cara. ela nem vê [ele mais. tsc.]=
026 Amir    [vá:rias vezes.]=
---
→ 027 Flávia =<A não, [isso aí: já tá] demais. eles então eles =
028 Amir    [ né uma não. ]
---
→ 029 Flávia =IGUALARAM a cabeça da íris de nove anos.[eles são]=
030 Amir    [não, ué.] =
---
→ 031 Flávia =INCAPAZES de procurar a íris >lá na porta da minha
032          casa.< [ >foi o ] aniversário dela< e ninguém=
033 Amir    [eles são-]=
---
→ 034 Flávia =procurou, dia dezesseis.=
035 Amir    =>aniversario< do meu pai, meu pai foi lá::.
036          (.)

```

Se observarmos as ações de Flávia no fragmento acima, poderemos destacar que várias UCTs desempenham ações distintas (cf. quadro abaixo), inclusive projetando algumas respostas como sequencialmente relevantes, mas não há por parte da participante uma cessão do espaço para a tomada de turno de Amir, o qual, quando se autosseleciona, o faz em sobreposição (cf. linhas 024, 026, 028, 030 e 033), sem, como é possível perceber, se manter falando por muito tempo (ou por muitas batidas, cf. SCHEGLOFF, 2000). Abaixo, apresentamos um quadro de ações realizadas por Flávia no fragmento repetido acima, para fins de visualização das ações que ela desempenha e não dá espaço para uma ação responsiva em retorno. Uma decorrência do quadro a seguir é a possibilidade de se entender mais panoramicamente os métodos que Flávia utiliza no episódio para assumir o controle do encontro, assumindo o papel discursivo de “demandante de prestação de contas”, em detrimento do papel discursivo de “prestador de contas”, atribuído a, e assumido por, Amir:

Quadro 12 - Visão panorâmica dos métodos usados por Flávia no episódio

tsc, [QUAL O DIA que] ela encontrou com ele, e que ela virou a cara.	<i>desafio</i>
ela nem vê [ele mais. tsc.]	<i>avaliação</i>
<A não, [isso aí: já tá] demais.	<i>avaliação</i>
eles então eles IGUALARAM a cabeça da íris de nove anos.	<i>desafio</i>
[eles são] INCAPAZES de procurar a íris >lá na porta da minha casa.<	<i>desafio</i>
[>foi o] <u>aniversário</u> dela< e ninguém procurou, dia dezesseis.	<i>prestação de contas</i>

Fonte: elaboração do autor.

É interessante notar, no quadro acima, algumas das respostas dadas por Amir, por exemplo, a resposta que ele fornece (“[não, ué.]”, linha 030) a um dos desafios dela (“eles então eles IGUALARAM a cabeça da íris de nove anos.”, linhas 027 e 029). Nesse momento, ele nega o desafio, mas não consegue se manter falando para prestar contas de sua contestação. Uma tentativa de realizar essa prestação de contas até acontece mais adiante (“[eles são-]”, linha 033), mas, em vista da manutenção do piso conversacional por parte de Flávia, tornando-se bem-sucedida no gerenciamento das sobreposições e realizando outras ações, Amir, para todos os efeitos práticos da interação nesse momento, desiste de fornecer uma resposta a esse desafio proposto por Flávia.

Com esse não fornecimento de resposta, Flávia vai se consolidando no episódio como uma participante controladora e detentora do poder de gerenciamento dos turnos, pois não sofre nenhum tipo de constrangimento, nem mesmo por parte da representante da instituição. Na continuação do episódio, porém, uma vez que Flávia cede o turno para uma resposta de Amir, realizada sem sobreposição e, portanto, mais elaborada do que suas tentativas anteriores de participação, há uma mudança no rumo dos encadeamentos das ações, pois o papel discursivo de Flávia é alterado – ela deixa de assumir o papel de “solicitante de prestação de contas” para “prestadora de contas” (as setas na rerepresentação do excerto abaixo apontam para os turnos em que esse novo papel é assumido):

Excerto 7.25.

[1º Encontro – 47’39” – 48’54”] – parcialmente repetido

031 Flávia =INCAPAZES de procurar a íris >lá na porta da minha
 032 casa.< [>foi o] aniversário dela< e ninguém=
 033 Amir [eles são-]=

 034 Flávia =procurou, dia dezesseis.=
 035 Amir =>aniversario< do meu pai, meu pai foi lá::.
 036 (.)
 ➔ 037 Flávia [**>CÊ SABE MUITO BEM o que tava acontecendo naquela**]=
 038 Amir [a íris ficou fazendo-]=

 ➔ 039 Flávia =[**época.<**]
 040 Amir =[um mon]te de <CARETA>.

Ratificando a contestação que vem realizando já há alguns turnos, em vista do desafio produzido anteriormente (cf. linhas 031-032 e 034), Amir atende a uma demanda de Flávia, prestando contas (“=>aniversario< do meu pai, meu pai foi lá::.”, linha 035) e deixando evidente que as solicitações de prestação de contas presentes nos desafios, embora destaquem o controle interacional do gerenciamento de turnos, não estão sendo suficientes para colocar em xeque a tentativa inicial de Amir de coconstruir um determinado entendimento em conjunto (expresso em “e todo mundo sente saudade [dela lá.”, linha 001). Tal interpretação é possível, porque Amir, apesar de não conseguir se manter falando, demonstra sempre ter uma resposta para as ações projetadas por Flávia.

A referida prestação de contas de Amir (“=>aniversario< do meu pai, meu pai foi lá::.”, linha 035) provoca uma mudança, não só nas atribuições de papéis discursivos, como também nas atribuições de papéis sociais. Ao incluir um dado membro da sociedade ligado ao participante de quem se discorda (referindo-se a alguém da família de Amir, no caso, Mauro, o padrinho de Íris) em uma dada categoria (como alguém que “não procura”), Flávia demonstra não partilhar do mesmo entendimento manifesto na fala anterior da outra parte (sobre “sentir saudades”). Por outro lado, uma vez expresso esse não compartilhamento, Amir se engaja na demonstração ratificadora de seu entendimento inicial, ao se utilizar do mesmo método de inclusão de um membro da sociedade ligado a ele mesmo (no caso, o pai de Amir) na mesma categoria evocada por Flávia como necessária ao entendimento comum sobre o que fora manifesto antes (ou seja, se, para ela, “quem sente saudade procura”, o pai dele procurou a menina, portanto, “a família de Amir sente saudade”).

A partir dessa contestação, Flávia e Amir iniciam, juntos, cada qual um novo turno de prestação de contas: ela, para justificar uma atitude sobre a qual ela reconhece ser responsável, mas nega que seria negativa (“[>CÊ SABE MUITO BEM o que tava acontecendo naquela época.<]”, linhas 037 e 039); ele, para se escusar de uma dada responsabilidade, atribuindo-a a outra pessoa, mas reconhecendo uma dada atitude comportamental com um caráter negativo (“a íris ficou fazendo- um mon]te de <CARETA>.”, linhas 038 e 040). Das duas ações, a que obteve uma ação responsiva imediata foi a de Amir, pois Flávia, em relação à atribuição de responsabilidade a Íris, contesta-a (“↑QUE:: <↑I::SSO>”, linha 041). Isso evidencia, a orientação de Flávia para a perda do controle do episódio, pois, ao refletir o engajamento dela em prestar contas, põe fim ao seu engajamento para se manter representando o papel discursivo de “solicitante de prestação de contas” como nas trocas de turno anteriores. A partir de então, Amir reverte o quadro de pedido-oferta de prestação de contas, incluindo-a em uma determinada categoria (de “quem proíbe”, expressa por “VOCÊ NÃO DEIXOU ela ir.”, linha 042) da qual ela se orienta para ser excluída por meio de uma prestação de contas (“A [ÍRIS ABRAÇOU BEIJOU ELE] >↑eu que não deixei eles virem pro churrasco e você sabe muito bem por quê< que isso aí eu sei que foi [e ↑ACABOU.”, linhas 041 e 043-045), para se eximir de qualquer atribuição de responsabilidade.

Prosseguindo a análise do episódio, é importante observar que os participantes não mais se engajam nessa dinâmica de inclusão-exclusão da categoria “quem proíbe”, porque passam a lidar com uma nova dinâmica de inclusão-exclusão de categoria (dessa vez, da categoria “quem sabe” *versus* “quem não sabe”). Na rerepresentação do trecho abaixo, as setas indicam essa dinâmica:

Excerto 7.26.

[1° Encontro – 47’39” – 48’54”] – parcialmente repetido

- 043 Flávia =>↑eu que não deixei eles virem pro churrasco e
 044 você sabe muito bem por quê< que isso aí eu sei
 045 que foi [e ↑ACABOU.
- 046 Amir [não sei por que [não.
 → 047 Flávia [você sabe muito bem.=
 → 048 Amir =não sei.=
 → 049 Flávia =você ((barulho de fecho de bolsa)) sabe muito bem.
 050 (.)
 051 Flávia o que que cê fez.
 052 Amir eu fiz.
 053 Flávia você fez.((barulho de salto no chão))
 054 Amir >°que [que eu [fiz°.<

055 Sônia [gente, [muitíssimo obriga:::da.
 056 Flávia [>EU VOU ENTRAR EM DETALHE AQUI< que
 057 você desceu o morro cor[rendo, que[você (armou)]=
 058 Sônia [muitíssimo[obriga:::da.]=
 059 Amir [()eu]=
 060 Flávia =(aquele escândalo)=

No fragmento acima, Flávia e Amir coconstroem nova divergência, que se caracteriza, diferentemente do que vinha ocorrendo até então pela não inclusão de novos elementos, mas apenas pela repetição, à semelhança do que ocorre com crianças (BOGGS, 1978). Em seguida, ocorre, por parte de Flávia, um pequeno acréscimo de elemento (“o que que cê fez.”, linha 051), sintaticamente contíguo a seu turno anterior (“=você ((barulho de fecho de bolsa)) sabe muito bem.”, linha 049), proporcionando início de reparo por parte de Amir (“eu fiz.”, linha 052), que é levado a cabo por Flávia (“você fez.”, linha 053). Essa sequência de reparo é curiosamente interessante, pois reflete a não orientação de uma das partes (Flávia) para não retomar publicamente um determinado evento passado, até então tratado por essa parte, na presente cena interacional, como fazendo parte do domínio de conhecimento partilhado apenas por ambos os litigantes. Por outro lado, a outra parte (Amir) recusa essa exclusividade, solicitando minimamente que se dê publicidade ao tal evento retomado, solicitação essa que ocorre duas vezes: primeiro, pelo início de reparo (“eu fiz.”, linha 052) e depois, pelo pedido de prestação de contas (“>°que [que eu [fiz°. <”, linha 054). Nesse momento, Sônia se autosseleciona e passa a desempenhar uma ação bastante destoante das que estavam acontecendo até então no episódio, na tentativa de conduzir, não só o episódio, mas também o encontro ao fim. Para isso, ela sinaliza o fim do encontro por meio de um agradecimento (“[gente, [muitíssimo obriga:::da.”, linha 055), que, de acordo com Button (1987; 1991) e Oliveira (2006), pode se constituir como um mecanismo de saída drástico da conversa.

Embora Flávia, em relação ao pedido de prestação de contas de Amir, ainda ofereça uma resposta (“>EU VOU ENTRAR EM DETALHE AQUI< que você desceu o morro cor[rendo, que[você (armou)] (aquele escândalo)”, linhas 056-057 e 060) voltada para conferir publicidade ao evento, ao qual ela inicialmente estava orientada a manter não público, nenhum dos outros participantes reagiu a essa ação. A intervenção de Sônia tornou prescindíveis todas as ações deixadas suspensas no episódio, em detrimento de uma finalização do encontro, inclusive confirmada por uma

repetição da ação (“[muitíssimo [obriga::da.]”, linha 058) proposta pela representante da instituição, voltada para o encerramento do encontro.

A partir de então, os participantes passam a lidar com essa ação, especialmente Amir, para quem a intervenção pareceu providencial, uma vez que ele, passando a lidar com a nova proposta de Sônia, não se vê constrangido a fornecer uma contraprestação de contas em relação às atribuições de responsabilidade formuladas por Flávia (“[>EU VOU ENTRAR EM DETALHE AQUI< que você desceu o morro cor[rendo, que[você (armou)] (aquele escândalo)”, linhas 056-057 e 060). Diante disso, ele, em conjunto com as outras participantes, passa a lidar com outras ações, voltadas para o encerramento do encontro propriamente dito:

Excerto 7.27.

[1º Encontro – 47’39” – 48’54”] – parcialmente repetido

061 Amir =vou esquecer dia treze.
 062 (.)
 063 Amir o pa[pe].
 064 Flávia [né, pra ele dar pro trabalho dele que ele
 065 faltou.
 066 ((passos))
 067 Flávia °só isso?°
 068 Sônia muito obrigada tá? [foi muito] legal [dona flávia.]
 069 Flávia [tá. tchau.]
 070 Amir [vai com deus.]
 071 (0,8)
 → 072 Flávia é um deboche?
 → 073 Amir não, ué. é vai [com deus.]
 074 Flávia [ahn, ele tá sempre comigo
 075 gra::ças [a deus.
 076 Amir [é isso aí.[manda um abraço pra íris e pro]=
 077 Flávia [() criar os dois]=
 078 Amir =[vitor lá.]
 079 Flávia =[sozinhos.] ((saindo))

Nesse fragmento, é importante destacar que ocorre mais uma divergência de entendimento, mas que, aqui, é harmonizada com uma demanda de prestação de contas, e uma prestação de contas em resposta (esse par está marcado pelas setas no excerto acima). Sendo assim, encerra-se o episódio e, com ele, o encontro.

No episódio sob análise, foi possível perceber como o seu desencadeamento, tendo ocorrido em turno de Amir, adquire um contorno interacional distinto daqueles em que o desencadeador se encontra em turno de Flávia. Em primeiro lugar, a diferença reside na abordagem do tópico, uma vez que, para dar início ao episódio, a litigante aborda um tema, que, na perspectiva dos participantes, é difícil de ser tratado por Amir. Nos outros episódios, analisados anteriormente, a orientação para o tratamento dos

tópicos não parece passar por esse crivo, dado que, como vimos, em alguns deles, é inclusive a própria Flávia que propõe o ajuste do foco tópico. A seguir, vejamos como se dá o tratamento de outro tópico em episódio de conflito, cujo desencadeador se encontra em turno de Amir.

7.2.2 Pensão alimentícia/ gastos com plano de saúde

No fragmento a seguir, Amir atribui a Flávia a responsabilidade por uma determinada atitude (gastar o dinheiro que ele paga de pensão), e essa ação, direcionada à terceira parte, mas tendo a outra litigante como a ouvinte endereçada, é que desencadeia o presente episódio de conflito (turno “0”). Flávia, por sua vez, assume a responsabilidade a ela atribuída (gasta o dinheiro), mas afasta a caracterização negativa da ação (turno “1” – afirmando que o faz em benefício das crianças). As setas apontam para as prestações de contas de Flávia, foco da análise em seguida.

Excerto 7.28.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”]

- 001 Amir acho que a saúde também é responsabilidade de quem tá
 002 com a criança também, né.=
- 003 Sônia =naquele período [ali, né].=
- 004 Flávia [i::sso.] =
- 005 Sônia =no final de semana também [se acontecer alguma coisa]
- “0” 006 Amir [é: a: porque parece]
 007 também que é falta de responsabilidade isso, não ter
 008 um plano quando [()]
- 009 Sônia [agora,]
- “1” 010 Flávia [não, não] é falta de responsabilidade
 011 não ter plano não, meu bem, eu não sou obrigada a ter
 012 plano não, agora a própria juíza e a:: a doutora,
 013 >como é que-< a promotora falou, se as crianças já têm
 014 plano é direito deles usarem [>o dia que adoecerem<]=
- “2” 015 Amir [quem paga sou eu.]=
- 016 Flávia =pode pôr na porta da casa dele, A promotora falou,
 017 como é que ela chama, é que ela chama?=
 018 Sônia =vilma.=
- 019 Flávia =vilma, falou assim, olha, o dia que adoecer você põe
 020 na porta da casa dele que ele se vira.
 021 (0.2)
- 022 Flávia a- plano tá com ele- ela falou isso.
 023 (1.0)
- 024 Flávia então eu posso fazer ↑isso e isso [não quer dizer]=
- 025 Amir [e isso então-]=
- 026 Flávia =que eu sou resp- eu não tenho o- a obrigação de pagar
 027 plano, eu não tenho.
 028 (0.2)

Nesse excerto, podemos perceber que Amir faz uma avaliação (“acho que a saúde também é responsabilidade de quem tá com a criança também, né.”, linhas 001-002), que obtém, como resposta, um turno com marcas de concordância por parte de Sônia, alinhando-se (“naquele período [ali, né].”, linha 003), porém restringindo a generalização que poderia estar implícita, pois, diante de uma atribuição de responsabilidade (“a saúde é responsabilidade de quem está com a criança”), Sônia demonstra entender que Amir talvez estivesse atribuindo unicamente a Flávia, a qual detém a guarda das crianças, a responsabilidade pela saúde das crianças em todos os momentos. Ao fazer uma correção (“naquele período [ali, né].”, linha 003), Sônia, então, restringe essa interpretação. Com isso, Sônia destaca sua posição contrária à posição posta em evidência por Amir, e o conflito, de certa forma, já começa a se instaurar. Essa restrição fica ainda mais clara no turno seguinte de Sônia (“no final de semana também [se acontecer alguma coisa]”, linha 005), quando ela remonta a outro cenário, no qual Amir estaria incluído. A formulação de tempo (“no final de semana”) indexicaliza uma atribuição de responsabilidade a um dos participantes, pois renova o contexto segundo o qual, no caso, Amir é responsável pelas crianças em determinados fins de semana. O efeito dessa formulação é a atribuição de responsabilidade que Sônia realiza primando pela equanimidade.

Interessante é observar que Flávia demonstra concordar com a primeira afirmação de Amir (“[i::sso.]”, linha 004). Essa aparente harmonia ocorre depois de eles já terem discutido sobre o fornecimento do plano de saúde em episódios anteriores, nos quais Flávia, mais de uma vez, reafirmou que Amir tem um plano de saúde, alegando pagá-lo para benefício das crianças, mas que as crianças não o utilizam. Desse modo, se a afirmação de Amir é prenúncio de uma atribuição de responsabilidade a Flávia (sobre a falta de cuidado com a saúde das crianças, por ela não pagar um plano para os filhos), a concordância dela também serve como prenúncio de uma atribuição de responsabilidade a ele (de que não adianta nada ter um plano de saúde e não permitir que as crianças o utilizem).

A acusação pronunciada de Amir, enfim, toma corpo no seu turno seguinte (“[é: a: porque parece] também que é falta de responsabilidade isso, não ter um plano quando [()]”, linhas 006-008). Desse modo, ele se coloca em oposição a Flávia, uma vez que aponta duas categorias: uma, na qual ele se enquadra, de pai responsável, porque tem um plano de saúde a oferecer para os filhos, e

outra, na qual ele inclui a ex-mulher, de provedor irresponsável, por não oferecer um plano de saúde para os filhos. Essa afirmação desencadeia o episódio de conflito em tela, pois Flávia, logo em seguida, toma o turno para negar a atribuição de responsabilidade imputada a ela por Amir, sobrepondo-se a Sônia (“[agora,]”, linha 009), que não dá prosseguimento à sua ação depois de finalizar a UCT e cede o turno à Flávia.

O turno opositivo de Flávia (“[não, não] é falta de responsabilidade não ter plano não, meu bem, eu não sou obrigada a ter plano não, agora a própria juíza e a:: a doutora, >como é que-< a promotora falou, se as crianças já têm plano é direito deles usarem [o dia que adoecerem<] pode pôr na porta da casa dele,”), linhas 010-016) é a primeira prestação de contas desse episódio construída enquanto justificativa, porque Flávia assume não pagar um plano de saúde para os filhos, mas nega que essa atitude seja negativa ou indicadora de sua incompetência como mãe. Com essa prestação de contas, ela se defende da acusação anterior e, ao mesmo tempo, produz um reversor¹³⁵ por meio de um relato em que anima as vozes de outros membros da sociedade legitimados pelo mandato institucional – juíza e promotora – como vozes em concordância com o seu discurso. Com isso, na medida em que enriquece seu relato (cf. linhas 016-027, marcadas pelas setas), ela mantém o conflito em pauta:

Excerto 7.29.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – parcialmente repetido

- 016 Flávia =pode pôr na porta da casa dele, A promotora falou,
- 017 como é que ela chama, é que ela chama?=
018 Sônia =vilma.=
- 019 Flávia =vilma, falou assim, “olha, o dia que adoecer você põe
- 020 na porta da casa dele que ele se vira.”
- 021 (0.2)
- 022 Flávia “a- o plano tá com ele”- ela falou isso.
- 023 (1.0)
- 024 Flávia então eu posso fazer ↑isso e isso [não quer dizer]=
- 025 Amir [e isso então-]=
- 026 Flávia =que eu sou resp- eu não tenho o- a obrigação de pagar
- 027 plano, eu não tenho.
- 028 (0.2)

É válido notar que o início de reparo produzido na linha 017 tende a ter um efeito que vai além da chamada busca de palavras. O fato de Sônia, na linha 018,

¹³⁵ Sobre os “reversores” (do inglês, *counters*), cf. Schegloff (2007, p. 27).

fornecer o nome que Flávia demonstrou ter esquecido (“como é que ela chama, é que ela chama?”, linha 017) pode ser visto também como uma busca de alinhamento, uma vez que, mais adiante, podemos perceber como Amir torna destacada a questão do gênero das representantes da instituição (ver marcação da seta no fragmento transcrito abaixo):

Excerto 7.30.

[2º Encontro, 13’10” – 13’32”] – repetido (ver capítulo 4)

117 Amir [<quem foi que te
118 falou pra [botar as crianças (na porta lá de casa?)]
119 Sônia [esse dinheiro vai pra uma parte do
120 aluguel, [vai pra- parte da lu:z,]
121 Flávia [aluguel água luz] mantimento é
122 mais de quatrocentos, a merenda- eles todo dia levam
123 merenda boa, eles comem bem, pode perguntar meus
124 filhos, eles comem muito bem >eu tô tranquila.<
125 Amir: quem foi que mandou você botar as crianças na porta
126 lá de casa que você falou?
127 Flávia a doutora vilma.
128 Amir mais quem? e mais QUEM? [e mais quem?]=
129 Flávia [e a juíza.]=
→ 130 Amir =**quantos homens tinham lá, eu não vou ganhar nunca**
131 **lá.**

Ao tornar relevante o fato de as representantes da instituição serem mulheres e que isso o deixaria em desvantagem no processo, Amir demonstra entender que Sônia porventura pudesse estar também alinhada a Flávia pelas mesmas questões de gênero pressupostas por ele. Isso explicaria a não tomada de turno de Amir durante os intervalos deixados por Flávia durante seu relato (cf. linhas 021, 023 e 028). No entanto, também não seria verdadeiro afirmar que Amir tenha desistido da contenda, uma vez que ele tenta tomar o turno logo após o relato de Flávia, sobrepondo-se à avaliação final, típica dos relatos¹³⁶ (“então eu posso fazer isso e isso [não quer dizer] que eu sou resp- eu não tenho o- a obrigação de pagar plano, eu não tenho.”, linhas 024 e 026-027). A sobreposição de Amir não é bem sucedida, pois ele se autointerrompe (“[e isso então-]”, linha 025), permitindo que Flávia mantenha seu turno. Todavia, esse turno de avaliação, desencadeia um novo tópico de conflito, em que os participantes passam a discutir sobre a “obrigação de gastar o dinheiro da pensão alimentícia”.

¹³⁶ Sobre a constituição de relatos e suas partes integrantes, como a avaliação ou coda, por exemplo, ver Labov (1972) e Vieira (1997).

O mesmo episódio, agora com novo tópico, traz à tona novas prestações de contas por parte de Flávia, que vai apresentar outras justificativas (agora, para seus gastos), assumindo uma determinada atitude (“gastar dinheiro”), mas negando a qualidade negativa que a assunção dessa atitude possa trazer no decorrer das trocas de turnos seguintes. No trecho abaixo, as setas também apontam as justificativas de Flávia:

Excerto 7.31.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto 7.29.

- 029 Amir você [tem obrigação de gastar dinheiro]
 → 030 Flávia [> se você já tem, o seu <] plano é pra
 031 quê? ô menino, você para de falar em negócio de gastar
 032 dinheiro, que eu pago aluguel, tá::? os meus
 033 filhos [andam bem arrumados.]
 034 Amir [com qual dinheiro?] com qual dinheiro?
 → 035 Flávia eu TRABA:LHO meu bem, eu sou professora,=
 → 036 =[eu não sou vagabunda]
 037 Amir =[e com o dinheiro deles?] eu gostaria muito de
 038 saber [>o que é que é feito com o dinheiro deles<]
 → 039 Flávia [o que é que é fei- ↑uê::? eu pos]so
 040 provar tudo o que eu [↑pa::go]

A avaliação de Amir, que também pode ser (e, de fato, foi) interpretada como atribuição de responsabilidade (“você [tem obrigação de gastar dinheiro]”, linha 029), faz com que Flávia novamente se defenda prestando contas e que, novamente, também se utilize da prestação de contas para manter o conflito em curso (“ô menino, você para de falar em negócio de gastar dinheiro, que eu pago aluguel, tá::? os meus filhos [andam bem arrumados.]”, linhas 031-033). O elemento que ela utiliza para se referir a Amir (“menino”) é peculiarmente relevante para se observar o tom sancionador de seu pedido, pois ela o faz de um modo visto, mas não notado, no senso comum, semelhante ao de uma professora ou de uma mãe que censura seu aluno ou seu filho sobre o comentário acerca de determinados assuntos. Esse teor repressor do turno de Flávia parece se constituir como um agravante para o conflito, uma vez que Amir, logo em seguida, sobre a prestação de contas que ela profere, lança um desafio (“[com qual dinheiro?] com qual dinheiro?”, linha 034), demandando mais prestações de contas.

Mais uma vez, Flávia produz justificativas, assumindo gastar dinheiro, mas negando a fonte do gasto, isto é, não é do dele que ela gasta, mas, sim, do dela. Desse modo, ela nega que isso tenha uma qualificação negativa (“eu TRABA:LHO meu bem, eu sou professora, [eu não sou vagabunda]”, linhas 035-036) e, assim, ela

limita sua ação de prestar contas (afirma que deve prestar contas apenas do dinheiro investido nos gastos com seus filhos a partir da pensão alimentícia, e não dos gastos provenientes do seu salário). Isso parece ter ficado bastante claro para Amir, que refaz, em seguida, seu desafio (“=[e com o dinheiro deles?] eu gostaria muito de saber [>o que é que é feito com o dinheiro deles<]”, linhas 037-038). Com isso, a oposição constituída entre os litigantes vai se estendendo por vários turnos e, assim, distanciando-se, à medida que eles vão mantendo suas posições e investindo na manutenção da divergência.

Diante desse novo desafio, novas justificativas são produzidas por Flávia, que, mais uma vez, assume um determinado comportamento (“gastar dinheiro”), novamente negando que essa atitude tenha conotações negativas (“↑ué::? eu pos]so provar tudo o que eu [↑pa::go]”, linhas 039-040, já que colocar-se à disposição para “provar tudo o que paga” configura-se como assunção de que não se está fazendo nada de mal ou errado). Ao assumir essa postura, Flávia assume um papel social legitimado pelo senso comum que pressupõe honestidade e ilibação, duas características muito caras à Justiça. Consequentemente, na continuação do episódio, Sônia demonstra coconstruir com Flávia essa inclusão em uma categoria de pertencimento que pressupõe tais características, porque, com o impasse constituído, a representante da instituição intervém e procura demover um dos participantes, no caso, Amir, de seu ponto de vista. No trecho transcrito a seguir, assim como nos anteriores, as setas apontam para as prestações de contas configuradas enquanto justificativas:

Excerto 7.32.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto anterior

- 041 Sônia [mas o]lha [só, senhor amir]=
 042 Flávia [ele já entrou com]=
 043 Sônia =[os meninos comem?]
 044 Flávia =[esse processo]e perdeu,[comem muito bem]carne=
 045 Sônia [os meninos comem?]
 046 Flávia =todo [dia.
 047 Sônia [os meninos vestem?]
 048 Amir [e como é que é feita] es- essa divisão da
 049 comida, [porque] ela também come, né?=
 050 Flávia [hum?]
 051 Amir =[ela não [tem () comprar ()]
 → 052 Flávia =[↑gente como é cara de pau, >é mas eu] lavo, passo e
 053 cuidado deles, arrumo casa,< eu faço é:: dever com eles,
 054 eu dou toda a assistência a eles.
 055 Sônia mas olha [só senhor amir, se o senhor] percebe que os=
 056 Flávia [você é muito cara de pau.]
 057 Sônia =meninos estão gordinhos,=
 058 (.)

- 059 Sônia =[e que tão com- com o cabelinho lava::do:, sinal]=
 → 060 Flávia =[eles são magros por natureza,porque eles comem bem]=
- 061 Sônia =que na ca:sa, que eles tão usando xampu, se a pele tá
 062 mais ou me:nos significa que tá- tá [limpa:ndo,]
 → 063 Flávia [há anos que] não
 064 adoecem, [estão ótimos.]
- 065 Sônia [se tem um- um- uma] calcinha, uma cueca
 066 nova, um sapato mais ou menos, o dinheiro está sendo
 067 aplicado, [senhor amir.
 → 068 Flávia [com certeza. eles estudam em
 069 co[légio particular]
 070 Sônia [aí não- não dá] pra levantar dúvida.

No início do excerto acima, é possível perceber que o percurso escolhido por Sônia para tentar convencer Amir de que suas desconfianças manifestas não tinham fundamento foi o dos interrogatórios, com pequenas perguntas do tipo “sim-não” (“=[os meninos comem?]”, linha 043, repetida na linha 045, e “[os meninos vestem?]”, linha 047). Enquanto Amir parece não ceder, porque não responde aos questionamentos, Flávia responde em seu lugar, afirmativamente (“comem muito bem]carne todo [dia.”, linhas 044 e 046). O efeito dessas respostas, mesmo Flávia não sendo a ouvinte endereçada, torna-a alinhada aos procedimentos de Sônia e acaba desequilibrando o jogo interacional, possibilitando a interpretação de que haveria duas pessoas contra uma. A reação de Amir, imediatamente após a resposta de Flávia, evidencia, de certo modo, essa posição defendida em que ele se encontra (“[e como é que é feita] es- essa divisão da comida, [porque] ela também come, né?=", linhas 048 e 049). Ao endereçar essa pergunta a Sônia, na presença de Flávia, o efeito disso é a provocação, que, por sua vez, acaba por agravar o conflito, uma vez que ela faz uma avaliação agressivamente tendente ao insulto (“↑gente como é cara de pau,”, linha 052). No entanto, como não houve reação verbal a essa avaliação, não podemos afirmar categoricamente que esse insulto teria ocorrido de fato. Vale inclusive ressaltar que a mesma avaliação se repete adiante (linha 056) e, novamente, nenhuma resposta a ela é proferida.

Na continuação do turno de Flávia, podemos observar que os movimentos de Sônia – fazer perguntas curtas (do tipo “sim-não”) – foram suspensos, uma vez que Flávia passa a se defender da acusação implícita na afirmação de Amir de que ela estaria gastando o dinheiro dele indevidamente, porque ela “também come”. Sua defesa se realiza, portanto, a partir de justificativas (“>é mas eu] lavo, passo e cuidado deles, arrumo casa,< eu faço é:: dever com eles, eu dou toda a assistência a eles.”, linhas 052-054). Essas justificativas, portanto, reforçam a

orientação de Flávia, desde o início do episódio, voltada para assumir, sim, suas atitudes, conforme destacadas por Amir, mas negando qualquer conotação negativa da forma como ele vem tentando impor.

Sônia, por sua vez, logo em seguida, tenta tomar o turno novamente e dar continuidade a seu procedimento iniciado anteriormente. Uma vez que a suspensão provocada pelas participações de Flávia a interrompeu, foi necessário que esta formulasse, primeiro, suas justificativas para que a empreitada anterior tivesse prosseguimento. Na nova investida, Sônia não mais se utiliza de perguntas “sim-não”, mas passa a fornecer elementos de teste, projetando uma avaliação que possa favorecer a convergência de entendimento em torno do tema “dinheiro sendo aplicado” (“mas olha [só senhor amir, se o senhor] percebe que os meninos estão gordinhos, [e que tão com- com o cabelinho lava::do:, sinal] que na ca:sa, que eles tão usando xampu, se a pele tá mais ou me:nos significa que tá- tá [limpando,] [se tem um- um- uma] calcinha, uma cueca nova, um sapato mais ou menos, o dinheiro está sendo aplicado, [senhor amir.”, linhas 055, 057, 059, 061-062, 065-067). As explicações de Sônia nesses turnos, no entanto, não garantem a concordância de Amir, isto é, não fazem com que o participante passe a compartilhar o mesmo entendimento que está sendo apresentado pela representante da instituição. Um dos motivos para tal pode estar nas sobreposições de Flávia, também fazendo avaliações que produzem o efeito de que as duas estariam alinhadas constituindo um “time” contra Amir. É válido ressaltar, no entanto, que essa orientação parece exclusiva de Flávia, pois não fica claro que Sônia tenha ratificado isso. Por outro lado, é também importante notar que, se Sônia não ratifica, também não censura Flávia por sua postura. Sendo assim, a orientação de Amir para discordar é a mais esperada e é o que de fato acontece, como se pode perceber ao final da intervenção de Sônia (cf. fragmento a seguir).

Antes, porém, é também relevante observar que as participações simultâneas de Flávia são justificativas para determinadas ponderações de Sônia. Uma vez que a categoria “gordinhos” é tomada como uma qualificação positiva na fala da representante da instituição, Flávia se apressa em justificar “a magreza” dos filhos (“=[eles são magros por natureza, porque eles comem bem.]=”, linha 060). Isso ocorre porque Flávia demonstra entender que a dicotomia gordo-magro poderia fazer um dos demais participantes supor que, se “gordo” é sinal de nutrição (conotação positiva), “magro”, então, seria sinal de desnutrição (qualificação negativa), e isso poderia ser

interpretado em desfavor dos filhos e, conseqüentemente, em desfavor dela, que cuida quase diariamente da alimentação das crianças. O mesmo acontece com as outras justificativas (como em “[há anos que] não adoecem, [estão ótimos.]”, linhas 063-064, em que Flávia presta contas sobre o fato de “a pele estar mais ou menos” e em “[com certeza. eles estudam em co[légio particular]”, linhas 068-069, em que ela presta contas sobre “o dinheiro estar sendo aplicado”).

No fim do procedimento – prover uma compreensão alternativa para Amir sobre o desafio levantado por ele próprio (“gastar dinheiro”) –, Sônia faz uma avaliação que resume seus movimentos anteriores (“[aí não- não dá] pra levantar dúvida.”, linha 070). Com essa avaliação, ela, à semelhança do que fez Flávia no início do episódio (cf. linha 031), também censura a atribuição de responsabilidade realizada por Amir, cuja resposta (“dá sim.”, linha 071) não destaca apenas uma discordância, mas uma tomada de posição no conflito. Abaixo, a continuação do episódio, a partir do último excerto apresentado, e as setas também apontam para as justificativas, foco da análise:

Excerto 7.33.

[2º Encontro, 07’33” – 13’19”] – continuação do excerto anterior

- 070 Sônia [aí não- não dá] pra levantar dúvida.
 071 Amir dá sim.=
 072 Sônia =[ago:ra,]
 073 Flávia =[>dá< porque] te incomoda, isso tudo é isso, chegamos
 074 ao ponto. se desde a separação eu falasse não precisa
 075 dar nada, ele nem visita ia fazer questão, o problema
 076 dele é o dinheiro.
 077 (.)
 078 Flávia incomoda os dois, a vagabunda lá e ele, o dinheiro ser
 079 usado, eles me- [eu TRABA:LHO.]
 080 Sônia [dona FLÁVIA,] não [vamos falar nem]=
 081 Amir [você trabalha,]=
 082 Sônia =[do seu cláudio] e não vamos falar da dona fernanda.
 083 Amir =[e ()]
- ➔ 084 Flávia o que dá raiva é que eu trabalho, olha e eu
 085 trabalho muito, >eu acordo, eu cuido da casa
 086 eu não pago empregada porque eu não posso,<
 087 eu pago só a moça que fica à noite com eles
 088 porque eu trabalho à noite, eu trabalho, eu
 089 não tenho te:[mpo pra ficar armando contra ninguém,]=
 090 Amir [a única coisa que eu posso dizer]=
- ➔ 091 Flávia =>e meus filhos< estão sempre bem arrumados,
 092 limpinhos, cheirosos e tudo mais, não são- (.) a casa
 093 tá sempre limpa porque- >mesmo eu trabalhando fora< eu
 094 mantenho tudo limpo,
 095 (.)
 096 Flávia ele vem falar que quinhentos reais é muito pra dois
 097 filhos?

098 (.)
 099 Flávia (↑toma) vergonha meu filho.
 100 (.)

A resposta de Amir, no início do excerto acima (“dá sim.”, linha 071), desencadeia novo tópico de conflito. Mais uma vez, a tentativa de tomada de turno de Sônia (“=[ago:ra,]”, linha 072) é sobreposta por Flávia, que, de novo, utiliza melhor os dispositivos de gerenciamento de sobreposições (aceleração da fala e aumento no tom de voz, nesse caso) e conquista o turno, oferecendo uma resposta em total oposição ao turno de Amir, no qual ela contesta a resposta, atribuindo-lhe culpa (“=[>dá< porque] te incomoda, isso tudo é isso, chegamos ao ponto. se desde a separação eu falasse não precisa dar nada, ele nem visita ia fazer questão, o problema dele é o dinheiro.”, linhas 073-076). Essa atribuição de culpa, no entanto, não obteve resposta de Amir, uma vez que a micropausa (linha 077) ocupou um espaço que poderia ter sido tomado por ele. Logo em seguida, Flávia investe mais pesadamente na ação iniciada antes (“incomoda os dois, a vagabunda lá e ele, o dinheiro ser usado, eles me- [eu TRABA:LHO.]”, linha 078-079), ao que é prontamente censurada por Sônia (“[dona FLÁVIA,] não [vamos falar nem do seu cláudio] e não vamos falar da dona fernanda.”, linhas 080 e 082). Essa sequência nos autoriza a fazer três ponderações importantes: (1) mesmo Amir provavelmente não demonstrando ter-se dado por ofendido, já que não produziu verbalmente nenhuma resposta às acusações de Flávia, ainda assim, houve atribuição de responsabilidade, porque a censura de Sônia se configura como evidência de sua interpretação do turno de Flávia como ofensivo; (2) a censura de Sônia impõe certos limites para a mediação proposta por ela, porque, mesmo sem uma resposta de Amir às ofensas, ela procura administrar o encontro de modo a não oportunizar as possibilidades de investimento em ações dessa natureza; e (3) uma vez impostos os limites da mediação, tendo Sônia tornado relevante o que pode e o que não pode acontecer no encontro (no caso, falar dos atuais companheiros de Flávia e Amir é proibido) e tendo esses limites sido aceitos pelos demais participantes (a aceitação é indício de que há uma hierarquia interacional em jogo e, portanto, de que uma das participantes, reconhecidamente, detém o controle da situação), a quebra desses limites demanda prestação de contas.

A partir das três observações acima, uma vez que a conclusão é a de que a quebra dos limites impostos na mediação torna relevante a prestação de contas por parte

do participante que teria provocado tal ruptura, surgem, por isso, os turnos seguintes de Flávia:

Excerto 7.34.

[2º Encontro, 07'33" – 13'19"] – parcialmente repetido

- 084 Flávia o que dá raiva é que eu trabalho, olha e eu
 085 trabalho muito, >eu acordo, eu cuido da casa
 086 eu não pago empregada porque eu não posso,<
 087 eu pago só a moça que fica à noite com eles
 088 porque eu trabalho à noite, eu trabalho, eu
 089 não tenho te: [mpo pra ficar armando contra ninguém,]=
 090 Amir [a única coisa que eu posso dizer]=
 → 091 Flávia =>e meus filhos< estão sempre bem arrumados,
 092 limpinhos, cheirosos e tudo mais, não são- (.) a casa
 093 tá sempre limpa porque- >mesmo eu trabalhando fora< eu
 094 mantenho tudo limpo,
 095 (.)
 096 Flávia ele vem falar que quinhentos reais é muito pra dois
 097 filhos?
 098 (.)
 099 Flávia (↑toma) vergonha meu filho.
 100 (.)

As prestações de contas de Flávia acima são uma forma de reconhecer que houve uma quebra de expectativas para esse encontro. Ao apresentar elementos conversacionais como “o que dá raiva”, ela se manifesta em condição extremamente oposta à aceitação da atribuição de responsabilidade que Amir imputa sobre ela. Na continuação do episódio, mesmo com Amir tendo tentado tomar o turno, sem sucesso (“[a única coisa que eu posso dizer]=”, linha 090), é Flávia quem continua, dessa vez, apresentando um questionamento endereçado a ele, mas indiretamente, uma vez que ela faz referência a ele em terceira pessoa (“ele vem falar que quinhentos reais é muito pra dois filhos?”, linhas 096-097).

Esse questionamento traz embutida uma indignação moral, que, logo em seguida (após a micropausa da linha 098, que indica uma oportunidade para tomada de turno por outros participantes, o que não acontece), é explicitada no turno seguinte de Flávia (“(↑toma) vergonha meu filho.”, linha 099). Essa evidência de indignação destaca a posição de Flávia diante da acusação que Amir realizou e que acabou desencadeando o tópico em curso (“gastar dinheiro”): enquanto ele assume o papel discursivo de “demandante de prestação de contas”, ela assume o papel de “prestadora de contas” sem deixar pesar a posição inferior a que esse papel poderia subjugá-la, pois ela presta contas, mas demonstra estar indignada diante da necessidade de ter de fazê-lo, uma vez que não admite a qualidade negativa que Amir tenta atribuir, sobrepondo-se a um pré-

Mesmo isso tendo sido confirmado por Sônia, Flávia, em seguida, continua a fornecer mais prestações de contas para justificar sua atitude, condenada por Amir desde o início do episódio, sem qualificá-la negativamente:

Excerto 7.36.

[2º Encontro, 07'33" – 13'19"]

- 108 Amir (voce [só-)
 → 109 Flávia [ã:?
 110 só de roupa eu tenho carnê, trezentos e cinquenta que
 111 eu comprei na loja [essa semana.]

Assim como a maioria das prestações de contas realizadas por Flávia neste episódio de conflito, essa prestação de contas também se volta para justificar um comportamento condenado por Amir, assumindo que tal postura realmente foi tomada, mas desconsiderando que isso seja negativo.

No final deste episódio de conflito, mais uma prestação de contas nesse sentido é realizada por Flávia, dessa vez, em relação a uma tentativa de correção de Sônia, ao destacar algo de sua prestação de contas anterior como fonte de problema (marcados com setas na transcrição abaixo):

Excerto 7.37.

[2º Encontro, 07'33" – 13'19"] – repetido e expandido

- 108 Amir (voce [só-)
 109 Flávia [ã:?
 110 só de roupa eu tenho carnê, trezentos e cinquenta que
 111 eu comprei na loja [essa semana.]
 → 112 Sônia [>não é só isso] também> não=
 → 113 Sônia =[dona flávia, por exemplo uma parte do alugue:l]=
 114 Flávia =[todo mundo sabe, tanto é que ele per↑de:u]=
 115 Flávia = ele perdeu isso na [justiça.
 → 116 Sônia [uma parte do [aluguel-
 117 Amir [<quem foi que te
 118 falou pra [botar as crianças (na porta lá de casa?)]
 → 119 Sônia [esse dinheiro vai pra uma parte do
 120 aluguel, [vai pra- parte da lu:z,]
 121 Flávia [aluguel água luz] mantimento é mais
 122 de quatrocentos, a merenda- eles todo dia levam
 123 merenda boa, eles comem bem, pode perguntar meus
 124 filhos, eles comem muito bem >eu tô tranquila.<
 125 Amir: quem foi que mandou você botar as crianças na porta lá
 126 de casa que você falou?
 127 Flávia a doutora vilma.
 128 Amir mais quem? e mais QUEM? [e mais quem?]=
 129 Flávia [e a juíza.]=
 130 Amir =quantos homens tinham lá, eu não vou ganhar nunca lá.

Depois de três tentativas (linhas 112-113, 116 e 119-120) de realizar a correção ao turno de Flávia, Sônia consegue levar a termo sua ação (“[esse dinheiro vai pra uma parte do aluguel, [vai pra- parte da lu:z,]”, linhas 119-120), diante da qual obtém logo a concordância da litigante (“[aluguel água luz] mantimento é mais de quatrocentos, a merenda- eles todo dia levam merenda boa, eles comem bem, pode perguntar meus filhos, eles comem muito bem >eu tô tranquila.<”, linhas 121-124). Esse alinhamento conquistado novamente pelas duas põe em xeque a tentativa de Amir de buscar o alinhamento de Sônia, razão pela qual ele, então, procura mudar de tópico logo em seguida (“quem foi que mandou você botar as crianças na porta lá de casa que você falou?”, linhas 126-127), o que também acaba desembocando no fim do episódio sob análise nesta seção.

Na análise deste episódio, foi possível perceber como o conflito se estende em torno de um tópico que se apresenta na perspectiva dos participantes como problemático e de difícil resolução, uma vez que cada um dos litigantes se orienta para não ceder de sua posição inicial, conforme se espera em encontros propostos com esse fim. Essa dificuldade de mudança na orientação dos participantes para tal demoção, enfim, parece ser um fator importante para compor o quadro das diferentes anatomias que o conflito pode assumir em cenários de fala-em-interação institucional. Esses fatores serão melhor detalhados na discussão dos resultados no capítulo 8. A seguir, portanto, passamos a uma nova categoria de análise: os desencadeadores presentes em turno de Sônia.

7.3 Episódios de conflito com elemento desencadeador no turno de Sônia

Curiosa e diferentemente do que se poderia supor, os participantes também consideraram elementos presentes no turno da representante da instituição como sendo desencadeadores para um episódio de conflito. Quando Sônia, animando a voz de Amir, glosa, diante de Flávia, a relação atual dele com a filha, apontando, conforme já apontado na subseção anterior, para a ordem moral de que são os adultos que devem procurar as crianças para conversar, o episódio a ser analisado a seguir é coconstruído. Dentre os episódios que analisamos, isso só acontece uma vez, no episódio 1.

Abaixo, apresentamos um excerto de transcrição das primeiras trocas conversacionais do primeiro encontro conjunto entre Sônia, Amir e Flávia. Trata-se do momento em que Flávia se manifesta no encontro questionando a capacidade de Amir para cuidar do filho Vítor nos finais de semana em que a responsabilidade para tais cuidados ficaria a cargo do pai. Durante esse questionamento, feito em meio a relatos baseados no que ela demonstra conhecer sobre a situação atual da vida de Amir, ocorrem alguns desafios, como, por exemplo, a que inicia o fragmento a seguir. Nesse ponto, orientada para estabelecer o foco do encontro, que é formulado como “conversar especificamente sobre os meninos”¹³⁷, Sônia produz um turno desencadeador do conflito (o turno “0”), em que faz uma série de asserções, com as quais os litigantes passarão a lidar a partir de então. Voltada para se opor ao que Sônia acabara de formular, Flávia inicia oposição (o turno “1”), e Amir, por sua vez, se orienta no sentido de oferecer prestações de contas (turno “2”) para marcar a oposição às ações de Flávia :

Excerto 7.38.

[1º Encontro, 03’10”- 08’28”]

“0” 001 Sônia tá, mas olha só, o seu amir é o pai dos meninos. é
 002 isso. tá colocado ASSIM. não tem como
 003 FUGIR↑ [esse é o PAI dos meninos.]
 “1” 004 Flávia [você é o pai da íris?]

¹³⁷ Alguns turnos antes do fragmento em destaque, ocorreu uma sequência particularmente importante para fins de contextualização do excerto atual:

Flávia <porque> quando eu falei aquele <lance> do- (.) >do meu namorado da minha casa,< eu >queria< saber o que que incomodou, [se o meu namorado (),
 Sônia [não, >>espera aí.<< vamos por partes.
 Flávia é, [eu quero saber se até-
 Sônia [né, <vamos por partes,> e conversarmos especificamente <sobre os meninos né?>=

005 (1.0)
 “1” 006 Flávia você considera a íris como sua filha.
 007 (2.0)
 008 Sônia [deixa o seu amir falar um pouquinho então <dona]=
 “2” 009 Amir [°a não ser que-° a não ser que- a não ser que]=
 010 Sônia =[flávia. >]
 “2” 011 Amir =[você fale] [o contrário,] mas parece que sou né.
 012 Flávia [(°tô deixando. °)]
 013 (0.2)
 014 Flávia e por que que você não liga mais pra íris.
 015 (.)
 016 Amir ela que não quer (.) conversar comigo.
 017 Flávia a íris deixou de ir na tua [casa-
 018 Amir [agora, eu não posso
 019 obrigar uma criança de onze anos [a::: a nada né.]
 020 Flávia [você procurou ela?]
 021 (.)
 022 Flávia pra conversar.
 023 Amir é::↓
 024 (.)
 025 Amir eu conversei com ela no dia que ela falou que eu mal
 026 trato ela, e:: (0.5) as vezes que eu encontro com ela
 027 ela desvia. diz [eu não quero.
 028 Flávia [é porque ela tá espe↑rando
 029 que você chegue nela.
 030 (0.5)
 031 Flávia você tem oportunidade de chegar ne[la.

Afirmar que Amir é “pai dos meninos” e que “não tem como fugir” parece configurar-se, portanto, como uma resposta às ações que vinham sendo desempenhadas até o momento por Flávia. No entanto, é essa afirmação (cf. linhas 001-003) que desencadeia o episódio de conflito em tela, uma vez que o desafio seguinte de Flávia (linha 004) marca a oposição entre as duas participantes – uma a considerar Amir como “pai das crianças” e outra a pôr essa paternidade em xeque. Com isso, Sônia, anima (cf. Goffman, 2002) a voz de Amir e destaca que não é o caráter moral de Amir que está em pauta, mas o seu papel de “pai dos meninos”.

Sendo assim, Flávia aceita a pauta proposta por Sônia e, em sobreposição, inicia uma série de perguntas, dirigidas diretamente a Amir, abordando especificamente a questão da paternidade (“[você é o pai da íris?]”, linha 004) e todas as implicações que a atribuição desse papel traz consigo (“você considera a íris como sua filha.”, linha 006). A resposta a essas perguntas vem dois segundos depois (cf. linha 007), quando Amir e Sônia, juntos, tomam o turno. Esta, mais uma vez, anima a voz dele e negocia uma garantia de que era a vez dele de tomar o turno, em detrimento da outra disputante (“[deixa o seu amir falar um pouquinho então <dona

flávia. >]”, linhas 008 e 010). Amir, por sua vez, inicia hesitante uma resposta (“[°a não ser que-° a não ser que- a não ser que]=”, linha 009), disputando o turno com Sônia, e somente depois que ela para de falar é que ele desenvolve o seu turno (“=[você fale] [o contrário,] mas parece que sou né.”, linha 011).

Com essa resposta, Amir condiciona-a a uma afirmação de Flávia a respeito do tópico que ela mesma apontou. Nesse sentido, podemos considerar que essa prestação de contas dele (ao pedido de satisfação dela) resulta em uma atribuição de responsabilidade, pois Amir responde, evocando o conhecimento de senso comum de que “a mãe sempre tem certeza de sua condição de mãe, ao contrário do pai, que, a menos que faça um exame de investigação de paternidade – mais conhecido como exame de DNA –, sempre tem dúvida”. Desse modo, ele atribui a Flávia a responsabilidade por sua prestação de contas, como se dissesse: “estou respondendo isso assim porque você fez uma pergunta que exigiu de mim reagir desse modo”.

Em seguida, à semelhança do que ocorre em interrogatórios ou em séries de perguntas que visam a investigar alguma situação específica (DREW; ATKINSON, 1979), Flávia, a partir da resposta de Amir, faz mais uma pergunta (“e por que que você não liga mais pra íris.”, linha 014) e, após uma micropausa (linha 015), a resposta de Amir é proferida: “ela que não quer (.) conversar comigo.” (linha 016). Novamente, observamos Amir atribuindo responsabilidade a outrem, neste caso, à filha pelo seu insucesso na tentativa de relacionar-se, ou seja, é a filha que “não quer conversar” com ele, e não ele que “não liga mais pra Íris”. Desse modo, Amir se exime do não cumprimento de sua responsabilidade parental (também instituída pelo senso comum evocado pelos participantes aqui) de que “é o pai quem deve tentar aproximar-se dos filhos”, pois, ao afirmar que “ela que não quer conversar”, ele deixa implícito que teria tentado, mas, por causa da reação da filha, ele não teria conseguido cumprir o seu papel.

Diante dessa segunda pergunta de Flávia, ele não assume a responsabilidade por sua prestação de contas, alegando agir de tal modo porque outra pessoa (sua filha, no caso) teria agido de um jeito que lhe exigiu essa reação. Isso fica ainda mais claro quando, imediatamente depois, Flávia inicia um turno animando a voz da filha (que não está presente no momento), mas se autointerrompe (“a íris deixou de ir na tua [casa-”, linha 017), porque Amir recicla sua prestação de contas anterior (cf. linha 107), acrescentando novos elementos que também evocam o conhecimento de senso

comum (“[agora, eu não posso obrigar uma criança de onze anos [a::: a nada né.]”, linhas 018-019). Com isso, Amir se inclui na categoria de pai “democrático” e “liberal”, ou seja, de pai “que não obriga seus filhos a fazerem o que não querem”, evidenciando na interação toda uma carga semântica negativa que o termo “obrigar” pode obter no contexto das relações familiares. Dessa forma, ele ratifica sua prestação de contas anterior, confrontando a pergunta de Flávia e se escusando da implicatura que ela constrói. Em outras palavras, é como se ele dissesse: “não é que eu não ligo; é ela que não quer conversar comigo, e eu não posso obrigá-la a isso”.

Diante desse quadro de duas perguntas e duas escusas, Flávia parte para uma terceira pergunta (“[você procurou ela?] pra conversar.”, linhas 020 e 022), com a qual a participante recusa a resposta anterior (de que Íris não quer conversar com Amir, uma vez que implícito nessa pergunta está o fato de que a filha só vai se relacionar com o pai se ele a procurar), portanto, Flávia se orienta para evidenciar a realização (ou não) dessa ação (“procurar para conversar”).

Hesitante, Amir inicia sua resposta (“é: :↓”, linha 023), e essa hesitação, em conjunto com uma micropausa, se configura enquanto pista para a identificação de uma ação despreferida. Em outras palavras, a resposta projetada pela pergunta “você procurou ela (*sic*) para conversar?” seria uma afirmação do tipo “procurei”, sem atrasos ou hesitações, o que se caracterizaria, via de regra, como uma resposta preferida (cf. POMERANTZ, 1984). O que acontece, no entanto, é uma resposta, como já afirmamos, hesitante e com atraso, e as marcas de despreferência, nesse caso, apontam que Amir não atende diretamente à demanda projetada pela pergunta, isto é, ele não procurou a filha para conversar e, novamente, atribui a ela a responsabilidade por isso (“eu conversei com ela no dia que ela falou que eu mal trato ela, e:: (0.5) as vezes que eu encontro com ela ela desvia. diz [eu não quero.”, linhas 025-027).

Diante dessa prestação de contas, cujo início se configura com a resposta projetada para o questionamento anterior de Flávia, é possível notar o enquadramento concordante que ele procura imprimir à sua resposta, no entanto, logo em seguida, após a pausa intraturno de cinco décimos de segundo, Amir refaz a atribuição de responsabilidade à Íris que já vinha fazendo em turnos anteriores. Em resposta, animando a voz da menina, Flávia, então, oferece outra prestação de contas, em que atribui a ele a responsabilidade pelo relacionamento dele com a filha (“[é porque ela tá espe↑rando que você chegue nela.”, linhas 028-029).

Dada essa demarcação, via prestações de contas, de posicionamentos (Flávia atribui, em nome de Íris, responsabilidade a Amir, e Amir, por sua vez, atribui responsabilidade a Íris), o conflito atinge um ponto em que cada uma das partes está orientada para se manter dentro de um entendimento distinto. A partir daí, se novos elementos não forem incluídos, o impasse instituído parece encontrar seu fim, sem acordo e sem nenhuma das partes ceder de sua posição. Esse momento, inclusive, é marcado pela pausa interturnos de cinco décimos de segundo (linha 030).

A avaliação de Flávia (“você tem oportunidade de chegar ne[la.”, linha 031), consolida a legitimação do impasse instituído, conforme apontamos, mas é o turno seguinte de Amir (marcado com seta na transcrição abaixo) que muda o rumo das tomadas de posição, inclusive altera os papéis discursivos instauradas até então no encontro.

Excerto 7.39.

[1° Encontro, 03’10” – 08’28”] – parcialmente repetido e expandido

- 025 Amir é::↓ (.) eu conversei com ela no dia que ela falou que
 026 eu mal trato ela, e:: (0.5) as vezes que eu encontro
 027 com ela ela desvia. diz [eu não quero.
 028 Flávia [é porque ela tá espe↑rando
 029 que você chegue nela.
 030 (0.5)
 031 Flávia você tem oportunidade de chegar ne[la.
 → 032 Amir [inclusive na- na-
 033 agora >esses dias< ela tava num (.) posto de saúde,
 034 pedi o menino pra ir lá oferecer pra (.) passar o
 035 cartão no- num médico particular pra ela poder ir.
 036 (1,0)
 037 Flávia eu estava no [posto-
 → 038 Amir [>ficaram< as duas (.) rindo, fazendo um
 039 monte de bobeira [lá e fazendo careta e:::
 040 Flávia [>bobeira não<, a íris tava
 041 conversando comigo.
 042 (.)
 043 Flávia nin↑guém fez care[ta.
 044 Amir [tive que ir embora.=
 045 Amir =[tava no lugar] eu tive que ir embora,=
 046 Flávia =[>nin↑guém fez careta<.]
 047
 048 Amir =[então é: difí[cil.]
 049 Flávia =[nin↑guém fez ca↑re[ta.]

A nova prestação de contas de Amir (cf. linhas 033-035 e 038-039) reverte o quadro instaurado até o momento, pois até então era Amir quem estava sendo constrangido a fornecer prestações de contas com elementos que o incluíam na categoria “pai” (alguém que procura para conversar, mas respeita o desejo da filha de não querer

conversar com ele). A partir desse turno de Amir, é Flávia quem fica constrangida a fornecer prestações de contas em nome de uma atribuição de comportamento (“[>ficaram< as duas (.) rindo, fazendo um monte de bobeira [lá e fazendo careta e:::”, linhas 038-039). Tais prestações de contas surgem logo em seguida, ainda em sobreposição ao final do turno de Amir, pois Flávia destaca o seu entendimento do evento relatado por Amir e recusa a atribuição de comportamento que lhe foi imputada (“[>bobeira não<, a íris tava conversando comigo.”, linhas 040-041). Depois de uma micropausa a destacar que Amir não prosseguiu seu turno (linha 042), embora tenha terminado o turno anterior com um prolongamento de som indicativo de continuação de fala, Flávia nega a atribuição de comportamento por meio de nova prestação de contas (“nin↑guém fez care[ta.”, linha 043) e as recicla mais duas vezes na continuação do episódio (linhas 046 e 049).

A repetição das negações é indício de que as prestações de contas são um fator importante para a construção da não aceitação da sua inclusão em uma categoria não condizente com o papel de mãe que ela traz para os encontros. Em outras palavras, ao tornar relevante o relato de que “ninguém fez careta”, Flávia destaca que “fazer caretas” não é uma ação que a qualificaria como “mãe”. Por essa razão, a insistência em produzir esse relato e tê-lo aceito, principalmente por Sônia, a representante da instituição, se constitui como estratégia importante para a defesa do seu papel de mãe adulta, como o relato de Amir procurou construir.

Este, por outro lado, apresenta prestações de contas que o colocam no papel de vítima (“[tive que ir embora.=”, linha 044; “=[tava no lugar] eu tive que ir embora,=”, linha 045), enquanto Flávia, perseguindo uma aceitação de Sônia, conquista-a mais adiante, depois da sequência de verificação de entendimento implementada por Sônia (linhas 050-051, cf. trecho transcrito a seguir), quando refaz o relato anterior apresentando novos elementos (turnos marcados com setas no fragmento transcrito abaixo):

Excerto 7.40.

[1° Encontro, 03’10” – 08’28”] – continuação do excerto anterior

048	Amir	= [então é: difí[cil.]
049	Flávia	= [nin↑guém fez ca↑re[ta.]
050	Sônia	[>o se]nhor< tava lá
051		coincidentemente.
→ 052	Flávia	coincidentemente, ninguém fez careta, >a íris ficou
053		ner[vosa, ela queria descon]versar, ela começou a<=
054	Amir	[ai eu tive que ir embora.]

- 055 Flávia = >(contar caso) ()< do <colégio>.
 056 Sônia umrrum.
 → 057 **Flávia .hh ela começou a contar caso do colégio pra se**
 058 **descontrair. ela estava se sentindo mal naquela**
 059 **situação.**
 060 Sônia um.
 061 Flávia porque o vitor correu, abraçou, ele só dá ideia pro
 062 vitor. .hh quando a íris parou de ir lá, ela tinha
 063 nove a::nos ele nu::nca procurou, passou aniversário
 064 passou tudo ele NUNca procurou, ele NUNca foi no
 065 colégio procurar, ele procura o menino mas num procura
 066 ela. ela só tem nove, ele tem trinta e tantos anos.
 067 Sônia é mas o senhor amir tá- tá me:smo com algumas:=
 068 Sônia =[questõ:es ele tá indo<devagar>em relação a isso.]=
 069 Amir =[é inclusive eu pedi a: pedi a psicóloga pra poder]=
 070 Amir =vê se faz esse primeiro encontro aqui. vou pedir pra
 071 ela [porque:::
 072 Flávia [eu falei também.

O relato de Flávia (assinalado em negrito na transcrição acima) é recebido minimamente por Sônia (cf. linhas 056 e 060) e marcam o fim do conflito, pois Amir não mais se autosseleciona para refutá-los. Ao mudar o turno (linha 062), Flávia insere novas atribuições de responsabilidade, tentando reverter o quadro de implicações pressupostas para os papéis discursivos de “solicitante de prestação de contas” e “prestadores de contas”, mas a participação de Amir em seguida se dá a partir da intervenção de Sônia, animando a voz de Amir e justificando o comportamento dele, tão atacado anteriormente por Flávia no início do episódio. Essas justificativas de Sônia (“é mas o senhor amir tá- tá me:smo com algumas:[questõ:es ele tá indo <devagar> em relação a isso.]=”), portanto, prestando contas em nome de Amir, encerram o episódio de conflito.

Na análise desta seção, foi possível perceber como os participantes lidam com um episódio de conflito cujo desencadeador tenha sido proferido por Sônia. Diferentemente do que ocorreu nas outras seções, nesta, o foco tópico (*a relação entre Amir e Íris*) é tratado pelos participantes com o respaldo da representante da instituição. Além disso, por se tratar do primeiro episódio do primeiro encontro conjunto entre os três participantes, acreditamos que não houve um agravamento maior. No cruzamento das justificativas, poderíamos afirmar que os participantes, no momento deste episódio, estariam testando suas expectativas acerca do encontro, por meio de inserções conversacionais que, em sendo sancionadas pela representante da instituição, poderiam não se tornar relevantes para os interagentes. Uma vez que isso não acontece, as primeiras pistas contextuais do conflito se tornam reais e passam a motivar a ocorrência, não só do presente episódio, mas também dos demais.

7.4 Episódios de conflito com dois elementos desencadeadores: um no turno de Sônia e outro no turno de Amir

O excerto a seguir destaca os momentos finais do primeiro encontro conjunto entre os participantes. A essa altura, Sônia já havia dado sua primeira sinalização do encerramento do encontro, convidando-os a retornar em uma segunda oportunidade, de modo a continuarem o diálogo em busca de um acordo. Enquanto abordam a dificuldade atual de relacionamento entre Amir e a filha, Sônia inicia um novo tópico, em que destaca sua interpretação sobre uma característica da personalidade de Marina Efigênia, enteada de Amir. É a avaliação de Sônia que desencadeia o desentendimento observado no episódio:

Excerto 7.41.

[1º Encontro, 40'38" - 41'30"]

- 001 Sônia >agora< essa menini:nha, no primeiro encontro ela
002 veio né.
003 (0.8)
004 Amir m[arina efigênia.
005 Sônia [marina efigênia,
006 (.)
→ 007 Sônia ela é muito afeti[va [né.]
008 Flávia [>↑a [íris< tam]bém é.=
009 Amir [ela] é.]
→ 010 Sônia =ela pulou no colo do [seu::
011 Flávia [↑nor↑mal.[>tá sen]do cri]ada=
012 Sônia [do seu] amir]
013 Amir [ela é.]
014 Flávia =por ↑ele ↑ué.
015 (.)
016 Flávia isso não me es↑pan[ta.
→ 017 Sônia [si:m, >mas ela<] É [afeti]va.=
018 Amir [e não, e ela-]
019 Flávia [ã::?]
020 Flávia =[↑mas a ↑íris também é- >a íris num é] afe↑tiva<?
021 Amir =[ela morre de saudade da <íris>.]
022 ? [h
023 Flávia [>morre de saudade da íris<, v(h)am- menos, m(h)enos.
024 Amir °por ↑quê.°
025 Flávia ↑menos. >ela morre de saudade da íris?< menos.
026 Amir uê.
027 Flávia .h >A ÍRIS NÃO É [AFE]↑TIVA amirzinho.<
028 Amir [ê.]
→ 029 Amir você acha que não [por quê? eles se-]
030 Flávia [<a íris> não é afe]↑tiva.
→ 031 Amir >sempre se deram tão< be::m marina efigênia,=
→ 032 Amir =[íris e vitor.
033 Flávia =[>engraçado ela-< então a í- então >tem que ser
034 conversado mesmo porque a íris falava outras coisas
035 pra mim.<

036 (.)
 037 Sônia >agora [(>>deixa eu<<)
 038 Flávia [a íris num é a[fe↑tiva?
 → 039 Amir [>inclusive ela viu as fotos<,
 040 a: >alegria< danada, >eles brincando< e: .h fazendo
 041 dança do <ventre> e: fantasia de[:
 042 Sônia [°é:°
 → 043 Amir de cinderela e de não sei- era o dia inteiro. [()
 044 Flávia [e por
 045 que que será >que ela deixou de ir.<
 046 (.)
 047 Amir ã:n.
 048 (0.5)
 049 Flávia cê ainda [acha que fui eu.]
 → 050 Amir [s:: ó, s:::]:: se ela tivesse comigo
 051 eu te dava uma resposta, [mas ela não ta, ()
 052 Flávia [ainda acha que foi ↓eu. eu
 053 não falei nada >to tranquila<. graças a deus [isso]=
 054 Sônia [.hh]=
 055 Flávia =[aí eu ()
 056 Sônia =[>a gente podia se encontrar daqui a quinze dias de
 057 novo?

Ao afirmar que Marina Efigênia é muito afetiva (linha 007), Sônia faz uma avaliação que desencadeia o conflito central do presente episódio, pois Flávia demonstra entender que tal avaliação tenha sido uma comparação entre as personalidades das duas meninas, a de Íris, por um lado, contraposta à personalidade de Marina Efigênia, por outro. Nessa comparação, enquanto esta seria “muito afetiva”, a outra estaria em uma condição oposta, ou seja, seria “pouco afetiva”. Desse modo, contrapondo-se a essa pressuposição, Flávia insere uma avaliação voltada para destacar o contrário do que, segundo a sua demonstração de entendimento, estaria implicado na fala de Sônia. Em outras palavras: Flávia, ao destacar que “[>↑a [íris]s< tam]bém é. (afetiva)” (linha 008), destaca ter compreendido que Sônia, ao avaliar positivamente a personalidade de uma, estaria, por conseguinte, avaliando negativamente a outra e, com isso, “defende” a filha, prestando contas acerca de uma característica pessoal dela.

Enquanto isso, em sobreposição, Amir concorda com Sônia, confirmando a avaliação dela (“[ela] é.”, linha 009), ação que acaba por configurar a constituição dos alinhamentos no episódio: enquanto Amir e Sônia, de um lado, avaliam, juntos, Marina Efigênia como “muito afetiva”, Flávia, por considerar tal avaliação como negativa em relação a Íris, coloca-se em oposição a eles.

Por sua vez, confirmando seu ponto de vista, Sônia, em seguida, presta contas de sua avaliação, justificando que fizera tal comentário com base em uma atitude que viu a

menina tomar em relação ao padrasto (“ela pulou no colo do [seu::”]; “[do seu] amir]”, linhas 010 e 012). Com isso, Sônia reforça a avaliação feita antes e, conseqüentemente, faz com que Flávia também mantenha sua oposição, com uma avaliação (“[↑nor↑mal.”, linha 011), seguida de uma prestação de contas (“ [>tá sen]do cri]Ada por ↑ele ↑ué.”, linhas 011 e 014). A relação opositiva dos pontos de vista fica ainda mais evidente, quando o turno de Flávia se destaca enquanto investimento para minimizar uma generalização expressa anteriormente, pois, enquanto a menina, na visão de Sônia é, em geral, “muito afetiva”, na visão de Flávia, ela só é afetiva com o padrasto, por estar “sendo criada por ele”.

Logo em seguida, cumpre ressaltar a importância de uma micropausa (linha 015) que destaca a não tomada de turno por parte de Amir e Sônia para fornecer uma resposta. Com essa quebra no ritmo da troca de turnos, o conflito tem um pequeno recuo, mas imediatamente depois é reativado pela nova inserção de Flávia, em oposição a Sônia, a fazer mais uma prestação de contas (“isso não me es↑pan[ta.”, linha 016). Com essa afirmação, Flávia torna visto e destacado que Sônia teria se espantado com a “afetividade” de Marina Efigênia, enquanto, na sua visão, isso não seria motivo de espanto. Em outras palavras, Flávia ressalta ainda mais a oposição construída entre elas nesse episódio. Sônia, por sua vez, também faz isso, quando, em seguida, recicla um dos seus turnos anteriores, no entanto, com uma nova linha de preferência, uma vez que seu turno se inicia sem intervalos entre os turnos (em sobreposição, inclusive) e, de acordo com Pomerantz (1984), com caráter concordante (“[si:m, >mas ela<] É [afeti]va.=”, linha 017), ou seja, trata-se de uma discordância prefaciada como concordância. Essa forma de construir o turno pode ser considerada também como um pequeno recuo no ritmo do conflito instaurado inicialmente, mas não o suficiente para marcar a perda da manutenção dos pontos de vista discordantes entre as duas partes.

É interessante destacarmos que existam duas partes nesse episódio, embora possamos identificar três participantes. Como já observamos, Sônia e Amir se encontram de um lado da questão, apontando Marina Efigênia como “muito afetiva”, enquanto Flávia, demonstrando entender essa avaliação como prejudicial para Íris, encontra-se do outro lado da questão, destacando que “Íris também é”. Portanto, a partir das demarcações de ambas as partes (já analisadas até aqui), é possível perceber o início do movimento de uma das participantes para reverter o desequilíbrio (dois participantes, de um lado, contra uma, do outro) constituído pelos pontos de vista assumidos pelos participantes até então. É nesse momento, pois, que acontece o primeiro pedido de

confirmação (“=[↑mas a ↑íris também é- >a íris num é] afe↑tiva<?”), linha 020), proferido por Flávia e direcionado a Amir. A confirmação dele, portanto, simbolizaria, metaforicamente, a passagem de Amir para o lado de Flávia, no tocante à questão em pauta, e ocasionaria a reversão do desequilíbrio, pois, se assim ocorresse, Sônia ficaria sozinha de um lado, com o ponto de vista de que “Íris não é afetiva” (uma vez que é a partir dessa implicatura demonstradamente disparada por Flávia, com base na “afetividade” de Marina Efigênia, que surge a polarização), e os outros dois formariam o outro polo, com o ponto de vista de que “Íris é afetiva”.

A resposta de Amir, contudo, não surge, porque ele, concomitantemente, inicia outro movimento, a partir de uma avaliação (“[ela morre de saudade da <íris>.]”, linha 021) que suspende a ação iniciada por Flávia, pois ela, logo em seguida, ocupa-se de oferecer uma ação responsiva à avaliação de Amir (“[>morre de saudade da íris<, v(h)am- menos, m(h)enos.”), linha 023). Essa ação responsiva, por ser também uma oposição, passa a se configurar como uma nova ação de conflito, dentro do mesmo episódio, mas com um novo foco, porque nesse novo tópico de conflito, sem a participação de Sônia, apenas Flávia e Amir se constituem como partes voltadas para uma nova oposição construída (dessa vez sobre o fato de Marina Efigênia sentir ou não saudades de Íris).

Nessa oposição, os turnos de Amir (“°por ↑quê.°”, linha 024 e “você acha que não [por quê?”), linha 029) estão orientados apenas a solicitar prestação de contas à Flávia, de modo a fazê-la falar sobre sua ação de pôr em dúvida a afirmação anterior dele. Flávia, porém, não responde e retoma sua ação anterior posta em suspenso, tornando a solicitar a confirmação de Amir (“.h >A ÍRIS NÃO É [AFE] ↑TIVA amirzinho.<”, linha 027) e recuperando o tópico de conflito abandonado por ambos, quando ele inseriu outro tópico. É interessante observar também o volume com que esse turno é proferido. Flávia grita com Amir, solicitando-lhe uma resposta e deixando ainda mais evidente que o que está em curso é um episódio de conflito, com alterações de volume e timbre de voz se configurando enquanto pistas de contextualização para isso. O grito, nesse caso, pode ser visto como um método da participante Flávia para tentar obter de Amir uma resposta a qualquer custo e, assim, ter vantagem sobre Sônia na disputa interacional tornada relevante entre elas.

Uma vez que, para a ACE, ações implementadas antes e depois do evento focal, servem de contexto para o entendimento do que está acontecendo, também no presente

episódio, todas as análises servem de contexto para o que vamos analisar a partir de agora, pois são as ações subsequentes de Amir que se configuram como produção de prestações de contas para evitar um fornecimento de resposta. Até o momento atual, podemos destacar o seguinte quadro: Sônia e Flávia estão envolvidas em um tópico de conflito (“a Íris não é afetiva”), e Amir e Flávia estão envolvidos em outro tópico de conflito (“ela [Marina Efigênia] morre de saudade da Íris”). Flávia, por estar envolvida concomitantemente nos dois tópicos, precisa administrar sua participação a fim de confirmar seu ponto de vista dentro de cada um dos tópicos abordados pelos participantes.

Quanto a Sônia, não há mais inserções verbais de sua parte sobre esse tópico, e ela vai inserir novo turno somente adiante, iniciando novo tópico (cf. linha 057); quanto a Amir, é nesse entrelaçamento de tópicos que ele ganha respaldo para evitar oferecer à outra disputante a confirmação, em que ela tanto insiste. É válido ressaltar, inclusive, que, já por duas vezes, quando Flávia lhe solicitou confirmar se “Íris não era afetiva” (cf. linhas 020 e 027), Amir teria se esquivado da resposta, primeiro, porque inseriu outro tópico ao mesmo tempo (ao afirmar que “ela [Marina Efigênia] morre de saudade da Íris”), depois, porque, diante da contestação de Flávia a respeito de tal avaliação, ele lança um desafio (“você acha que não [por quê?”), tentando manter a nova oposição inserida por ela, pois, sendo assim, deixaria de ser relevante a oferta de uma confirmação sobre o fato de Íris ser ou não afetiva.

Em um primeiro momento, a estratégia parece não dar certo, porque Flávia insiste na pergunta (“[<a íris> não é afe]↑tiva.”), linha 030), dessa vez em tom mais baixo, mas com a mesma alteração de timbre. A fala desacelerada no início do turno, além de se configurar enquanto dispositivo de gerenciamento de sobreposição (cf. Schegloff, 2000; Stein e Garcez, 2011), destaca-se também enquanto método alternativo para obter uma resposta. Em outras palavras, se com o grito não se obteve o sucesso, talvez, com um tom de voz mais brando e desacelerado, seja possível se conseguir obter uma resposta. No entanto, isso não acontece, porque Amir, como estava em sobreposição, encarregava-se, enquanto isso, de prestar contas sobre seu ponto de vista acerca da oposição anterior, justificando os motivos pelos quais ele considerava que Marina Efigênia estivesse, sim, sentindo saudades de Íris (“>sempre se deram tão< be::m marina efigênia, [íris e vitor.”), linhas 031-032). Com essa prestação de contas, ele consegue demover Flávia de sua insistência, e ela, por sua vez, mantendo a oposição a Amir, também presta contas de seu ponto de vista a respeito desse tópico de

conflito (“=[>engraçado ela-< então a í- então >tem que ser conversado mesmo porque a íris falava outras coisas pra mim.<”, linhas 033-035). Tal prestação de contas faz com que o foco da interação recaia novamente sobre o tópico “sentir saudades” e mantém o outro tópico “Íris afetiva” em segundo plano.

O final do episódio, cuja transcrição é reapresentada a seguir, apresenta uma nova insistência de Flávia (cf. linha 038), enquanto Amir se exime da responsabilidade de fornecer a confirmação solicitada por Flávia e, por conseguinte, se exime também de admitir que tal confirmação teria uma qualificação negativa diante da afirmação feita anteriormente por Sônia:

Excerto 7.42.

[1º Encontro, 40’38” - 41’30”] – parcialmente repetido

033 Flávia = [>engraçado ela-< então a í- então >tem que ser
 034 conversado mesmo porque a íris falava outras coisas
 035 pra mim.<
 036 (.)
 037 Sônia >agora [(>>deixa eu<<)
 038 Flávia [a íris num é a[fe↑tiva?
 → 039 Amir [>inclusive ela viu as fotos<,
 040 a: >alegria< danada, >eles brincando< e: .h fazendo
 041 dança do <ventre> e: fantasia de[:
 042 Sônia [°é:°
 → 043 Amir de cinderela e de não sei- era o dia inteiro. [()
 044 Flávia [e por
 045 que que será >que ela deixou de ir.<
 046 (.)
 047 Amir ã:n.
 048 (0.5)
 049 Flávia cê ainda [acha que fui eu.]
 → 050 Amir [s:: ó, s:::]:: se ela tivesse comigo
 051 eu te dava uma resposta, [mas ela não tá, ()
 052 Flávia [ainda acha que foi ↓eu. eu
 053 não falei nada >tô tranquila<. graças a deus [isso]=
 054 Sônia [.hh]=
 055 Flávia =[aí eu ()
 056 Sônia =[>a gente podia se encontrar daqui a quinze dias de
 057 novo?

Diante da primeira evitação de Amir no excerto acima, Flávia lança novo pedido de prestação de contas (“[e por que que será >que ela deixou de ir.<”, linhas 044-045), demonstrando ter desistido do pedido de confirmação que marcou sua passagem por todo este episódio. As pausas (cf. linhas 046 e 048) e a hesitação (cf. linha 047) de Amir se configuram como marcas de despreferência, que levam Flávia a

formular sua interpretação sobre a provável resposta de Amir (“cê ainda [acha que fui eu.]”, linha 049), que seria uma atribuição de responsabilidade a ela.

A segunda evitação dele no excerto reapresentado acima destaca justamente sua orientação para não se comprometer com a afirmação pressuposta por Flávia, desse modo, não admitindo nem a qualidade negativa que a ação de confirmar poderia imprimir nem a responsabilidade sobre essa ação, uma vez que ele, além de não confirmar, também não refuta o que Flávia afirmara anteriormente. Isso a leva a formular mais uma vez sua interpretação sobre a atitude de Amir (“[ainda acha que foi ↓eu. eu não falei nada >to tranquila<. graças a deus [isso aí eu ()”, linhas 052-053 e 055). Com esse turno, ela reitera sua posição, enquanto Amir se mantém descomprometido, como se estivesse alheio ao conflito realizado neste episódio entre Flávia e Sônia, que acaba se encerrando através do turno de Sônia, a mesma participante que o iniciou, por meio da mudança de tópico, em que propõe novo encontro (cf. linha 057).

Na análise em tela, foi possível observar como o entrecruzamento de ações pode dar também um contorno diferente para o conflito. Nesse sentido, o episódio analisado destaca o investimento de uma das partes no conflito, no caso, Amir, ao inserir novos elementos que acabaram por desencadear novo conflito. Fazendo isso, ele se exime da atribuição que lhe fora imputada por Flávia de dar uma confirmação que serviria para coconstruir um alinhamento dissonante do entendimento de Sônia sobre um mesmo tópico (*a afetividade de Íris*). No entanto, com essa fuga, ele acaba por desencadear outro episódio, em que Flávia destaca sua divergência de entendimento acerca do tópico que ele levanta (*ela [Marina Efigênia] morre de saudade de Íris*).

Finalizada esta análise, passemos, no capítulo seguinte, às considerações finais, que pretendem, para os fins práticos deste trabalho acadêmico, discutir os resultados das análises de maneira mais ampla, respondendo as perguntas de pesquisa e finalizando a presente tese, com indicações de alguns prováveis desdobramentos.

Capítulo oito

CONSIDERAÇÕES FINAIS



A tira do quadrinista Quino acima, ao epigrafar este capítulo, aborda, de maneira lúdica, o que a análise dos nossos dados procurou mostrar: as prestações de contas implementadas a partir de divergências com base na indicialidade da linguagem natural, ao contrário do que se espera dessas ações, como harmonizadoras, podem ser ainda mais geradoras de conflito. Através de um estudo de caso, foi possível privilegiar a perspectiva dos participantes, definida por Almeida (2009) como “aquela em que os atores sociais demonstram, uns para os outros, o que está acontecendo aqui e agora nas suas ações conjuntas” (p. 235). Desse modo, a configuração qualitativa e interpretativa desta pesquisa procurou atingir seu objetivo maior, que é fornecer uma análise do contexto de um determinado momento de um processo judicial, de modo a iluminar melhor as questões teóricas em torno do foco observado.

Nesta investigação, como já foi explicado, o contexto analisado é composto por quatro encontros realizados por uma assistente social, integrante do quadro de pareceristas técnicos da Vara de Família de um Fórum de uma cidade de interior no Sudeste brasileiro. Nesses encontros, a representante da instituição procurou conhecer um pouco mais os participantes envolvidos no processo denominado Regulamentação de Visitas. Ao propor mediação, atualmente tão valorizada¹³⁸ pela Justiça brasileira, foi

¹³⁸ Recentemente, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) apresentou resolução, que dispõe sobre o tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Neste documento, há diretrizes voltadas especificamente a mediadores e conciliadores, bem como a determinação de um código de ética próprio para os atores sociais que se disponibilizam a se tornar mediadores e conciliadores da Justiça. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/acesso-a>

possível observar como os participantes constroem episódios de conflito e como a estrutura de tais episódios está ligada à seleção tópica realizada pelos próprios participantes.

A investigação do caso traz, em detalhes, a realização de um fenômeno pela própria orientação dos participantes para questões de conflito. Em sua tese sobre construção de masculinidades na fala-em-interação em cenários escolares, Almeida (2009) destaca: “Ao privilegiar a orientação natural dos participantes para questões de gênero na fala-em-interação, diferentemente do que acontece em entrevistas em grupo ou em narrativas pessoais motivadas pelo pesquisador, o analista pode contribuir para que percebamos como as pessoas *fazem gênero* por meio do uso da linguagem” (p. 235-236, grifos do autor). Se substituirmos os termos referentes às questões de gênero, que compõem o foco da tese do autor, por expressões voltadas ao conflito, foco desta tese, temos também uma justificativa bem elaborada acerca da escolha metodológica realizada no presente trabalho, uma vez que nossa escolha também se referencia pelo privilégio à orientação natural dos participantes para questões de produção de episódios de conflito na fala-em-interação, com vistas a contribuir para a percepção das anatomias do conflito por meio do uso da linguagem.

A partir dessa justificativa, torna-se relevante também expor, tal como Abeledo (2008), cuja tese descreve uma compreensão dos métodos que os participantes utilizam para aprender em língua estrangeira, que a descrição apresentada aqui também não pretende se colocar no quadro da literatura sobre o tema da mediação como a explicação definitiva de um fenômeno, dado que nosso universo de investigação não nos permitiria seguir por esse caminho. Pelo contrário, a descrição do caso, cujos atores sociais são Amir, Flávia e Sônia, proporciona *uma* compreensão do que foi feito, isto é, *uma* compreensão dos métodos que os litigantes acionaram para participar dos encontros de mediação e, conseqüentemente, para fazer valer suas versões sobre relatos trazidos à tona nos encontros por meio de prestações de contas. Estas, por sua vez, acabam operando, não como harmonizadoras da interação entre eles, mas como geradoras de mais conflito. Este trabalho, portanto, mostra como as prestações de contas funcionam gerando conflito, ao contrário do que aponta a literatura a respeito.

Diante dessa perspectiva, a consequência de tal descrição gira em torno da possibilidade de criação de teorias futuras. Nesse sentido, este trabalho pretende

contribuir para futuros trabalhos criados no âmbito da Linguística Aplicada das Profissões, porque está embasado em uma realidade institucional observada. Realidade esta, a propósito, observada, não só pelos analistas, mas também pelos próprios participantes, quando eles a organizam por meio de práticas que a tornam reconhecível. Dessa forma, nos termos de Abeledo (2008), “essa perspectiva êmica de análise pode revelar que as coisas não são como parecem ser ou como foram descritas em outras pesquisas” (p. 163).

Na introdução deste trabalho, apresentamos cinco perguntas de pesquisa, através das quais nos propusemos a desenvolver nossa análise. A título de consolidação de tudo o que foi apresentado, como compete a uma seção conclusiva, formulamos, a seguir, respostas para tais perguntas.

8.1 Como se iniciam e se encerram os episódios de conflito?

A partir dos dados coletados, pudemos selecionar alguns excertos das interações e destacá-los enquanto unidades discretas de análise, tendo como foco a realização local do conflito. Dividindo os encontros em fases menores, nas quais os participantes dão sinais de mudanças na estrutura de participação e associando essa divisão à ocorrência de pistas de contextualização indicativas de divergência de entendimento acerca de determinados tópicos, pudemos salientar como os participantes produzem variações no volume e na intensidade da voz, indiciando o conflito, e tudo isso podendo ocorrer também com sobreposições de fala sinalizadoras de disputa pelo turno.

Dentro dessa perspectiva, nossos dados parecem apresentar uma organização de sequências parecida com a que foi descrita por alguns autores, conforme apontado no capítulo 5 desta tese. Recapitulando alguns deles: Boggs (1978) descreveu a *rotina contraditória* como a troca de turnos marcada por asserção e contradição; Maynard (1985) descreveu os “movimentos passíveis de disputa” como sendo as ações suscetíveis a objeções desempenhadas pelos atores sociais na produção de fala de conflito; Hutchby (1996) propôs uma visão retrospectiva de conflito, isto é, a visão de que a disputa só ocorre efetivamente se o falante corrente destacar o turno do falante anterior como sendo digno de receber uma oposição; e Gruber (2001), analisando um *talk show* da TV austríaca, sugeriu o termo episódio de conflito, que englobaria três momentos específicos – o *evento antecedente* contendo uma ação disputável, seguido de

uma *oposição inicial* produzida por um falante diferente do que proferiu a ação anterior, e o terceiro momento seria a *contraoposição* feita pelo primeiro falante.

A primeira contribuição que esses e outros autores, como M. H. Goodwin (1983), por exemplo, fornecem para nosso entendimento do que vem a ser um *episódio de conflito* reside na afirmação de que a ocorrência de disputas verbais ocorre seguindo certa ordem interacional. Sendo assim, haveria certa ordem de preferência atuando sobre as ações implementadas pelos participantes, segundo a qual a forma de promover conflito por meio de dispositivos de atraso das ações opositivas tem precedência sobre as sequências de conflito, produzidas sem introitos de desafiliação.

Nessa medida, é importante frisar que, curiosamente, nossos dados apresentam uma divergência dessa última constatação, uma vez que os participantes do universo que estamos pesquisando também usam muito comumente a discordância sem elementos prévios, ou seja, Amir e Flávia comportam-se de maneira muito semelhante às crianças do trabalho de M. H. Goodwin (1983). Por essa razão, as considerações a respeito das disputas verbais, postuladas pela autora, nos interessaram, pois para nós, assim como para ela, discordâncias agravadas são atividades evidenciadas por traços como contorno entoacional, formato dos turnos e padrões em sequências de fala que os participantes realizam, para investir no conflito (op. cit., p. 675).

A partir da reflexão sobre a visão desses autores sobre o conflito verbal, pudemos ressaltar, em nossos dados, 22 episódios de conflito, todos eles iniciados por um turno de fala no qual estaria presente algum elemento desencadeador do conflito. Por essa razão, esses turnos, chamados *desencadeadores*, foram marcados nas transcrições dos excertos do capítulo de análise com o símbolo “0”, justamente por ser o turno em que esteve presente tal elemento, fosse uma única palavra, uma sentença ou até mesmo um grande relato sobre algum evento ocorrido anteriormente e sendo recuperado pela narrativa ali no momento da interação dos litigantes diante da representante da Vara de Família. O número zero não foi escolhido aleatoriamente para simbolizar o primeiro turno da sequência, mas por força da visão retrospectiva do conflito, tal como apontaram Hutchby (1996) e Gruber (2001). Uma vez que o conflito só teria início se o segundo falante tornasse aquele turno anterior “passível de disputa”, introduzindo elementos indexadores de uma ação opositiva, o conflito não poderia, então, iniciar-se no turno do primeiro falante, mas no turno no qual o segundo falante reage àquele turno desencadeador. Aliás, essa denominação só é possível porque

respeita a perspectiva êmica, ou seja, o turno só tem um elemento desencadeador, porque o segundo falante demonstrou entender que aquele turno tinha tal elemento.

Se, por um lado, é esse turno do segundo falante que inicia de fato o episódio de conflito (sendo, assim, marcado com o símbolo “1” nas transcrições), só esse turno também não é suficiente para que participantes e analistas entendessem estar havendo ali um episódio de conflito. Seria necessário, por outro lado, que o primeiro falante reagisse, também opositivamente, ao que o segundo falante fornecera em seu turno anterior (conforme destacado, nas transcrições, pelo símbolo “2”). Desse modo, estaria, então, efetivamente instaurado o episódio de conflito.

A partir de então, os litigantes passam a produzir ações confrontacionais, que podem se estender por um curto período, demarcando o episódio nos limites de uma sequência, mas podem também durar um longo período de tempo, com mudança de tópico, mudança na estrutura de participação, mudança nas atribuições de papéis (por exemplo: aqueles que iniciaram como solicitantes de prestações de contas, por exemplo, passam a fornecedores de prestações de contas). Mesmo assim, nesse último caso, a troca de turnos dos litigantes continua a integrar um mesmo episódio de conflito, uma vez que as pistas de contextualização não delimitam essas mudanças, mas destacam que o conflito se mantém.

Já com relação ao encerramento do episódio de conflito, ele pode se dar através da desistência de um dos litigantes em continuar a disputa, e isso fica bem marcado pelos momentos em que um determinado participante para de tomar o turno e, depois de um tempo, volta a tomar o turno abordando outro tópico e imprimindo outras pistas contextuais em sua fala. Outro modo pelo qual um episódio de conflito pode se encerrar é a partir da intervenção da terceira parte, que, em geral, introduz uma elocução que propõe uma mudança de enquadre e, com isso, faz com que os participantes se afiliem de outra forma a outros tópicos, não os tratando mais como passíveis de conflito. É importante ressaltar, no entanto, que não é sempre que a representante da instituição intervém e, além disso, não é toda vez que suas intervenções são proferidas que as demais partes cedem de suas posições para abrir mão do conflito. Houve momentos, como foi possível perceber no capítulo 7, em que a intervenção da terceira parte serviu de “munição” para a composição de mais conflito adiante.

8.2 Como o processo de prestação de contas opera nesses episódios?

Inicialmente, é preciso reiterar que optamos por utilizar o termo “prestação de contas” como tradução tentativa do significado que estaria subjacente aos termos, em inglês, *account* e *accountability*, tão presentes na obra de Garfinkel (1967). Também estamos utilizando o termo com base no artigo de Scott e Lyman (1968), os quais também utilizaram o termo *account* para apresentar uma tipologia das formas como os membros da sociedade prestam contas de suas ações em diversos contextos de interação. Para completar o time de pesquisadores que forneceram a base de entendimento desta tese sobre o termo técnico “prestação de contas”, acessamos o texto de Buttny (1993), o qual discorre sobre vários e distintos eventos de produção de fala em que ocorre o que ele chama de “processo de prestação de contas”, composto, segundo ele, de (1) um evento problemático, com pelo menos um membro sendo (2) culpabilizado, criticado ou questionado. Diante disso, esse membro (3) presta contas desse evento problemático, e essa prestação de contas será (4) avaliada pelo outro falante como aceitável ou não.

Conforme destacamos no capítulo 6, esse processo descrito pelo autor contempla apenas uma característica das prestações de contas: o foco na resolução do evento problemático, sem ter em vista que tal problema pode não ser resolvido ao final desse processo. Isso se explica pelo fato de que, como afirmamos no capítulo 6, “a resolução do problema é em grande parte o foco das investigações” (p. 105).

Como nossos dados não mostram os participantes empregando prestações de contas para restaurar uma harmonia interacional, mas para manter ou agravar o conflito, nossas observações diferem bastante da literatura sobre prestações de contas “restauradoras”, pois tais processos, nos episódios de conflito que destacamos, operam como delimitadores dos papéis discursivos que cada um dos participantes assume durante a configuração dos episódios. Se, por exemplo, Flávia inicia um episódio demandando prestação de contas de Amir, sua atuação naquele episódio a coloca em uma posição interacionalmente mais confortável, uma vez que solicitar prestação de contas dá ao demandante o status de receptor (passivo) e, ao outro, o papel de provedor (ativo) de uma determinada ação tornada relevante na cena em curso. Por outro lado, se, durante o episódio, essa situação se inverte, com Flávia passando a provedora e Amir, a

demandante, por exemplo, a posição de conforto interacional também se inverte, e essa inversão pode, inclusive, agravar o conflito.

8.3 Sobre o que os participantes constroem os episódios de conflito?

No entrecruzamento entre tópicos, ações e pistas de contextualização para o conflito, podemos destacar, dentre os temas abordados pelos litigantes na coconstrução de seus episódios de conflito, que alguns tópicos são mais recorrentes, como, por exemplo, a relação conturbada de Amir com a filha Íris, a doença de Amir e o uso indevido do dinheiro da pensão alimentícia.

Pelos dados coletados e também pelas informações etnográficas que obtivemos, foi possível descobrir que Amir e sua filha mais velha, Íris, à época do curso do processo de regulamentação de visitas, não estavam se falando. Segundo Flávia, teria sido por ciúmes da relação de Amir com a enteada Marina Efigênia, filha de sua atual companheira. Essa relação conturbada é usada como munição para Flávia questionar a proposta de Amir em aumentar o número de visitas, sendo que sua filha nem estava querendo falar com ele. Grande parte do primeiro encontro gira em torno dessa dificuldade de relacionamento de Amir com a filha, uma vez que isso passa a ser utilizado por Flávia como tópico passível de constituição dos episódios de conflito.

Por sua vez, Amir, reconhecendo essa dificuldade, aproveita o tópico para levantar suspeita de que o comportamento de Íris talvez esteja sendo estimulado pela mãe, o que também promove desencadeamentos de conflito bastante marcantes, como foi possível perceber no capítulo analítico. Por essa razão, o tratamento desse tópico como passível de disputa foi tornado relevante por ambos os litigantes na coconstrução dos episódios de conflito e demandou uma série de ações confrontacionais acompanhadas de prestações de contas não harmoniosas, o que, portanto, nos leva a pensar que a ordem moral diretamente ligada ao tratamento desse tópico (de que pais/mães devem procurar ter um bom relacionamento com os filhos e o de que pais/mães não devem interferir na relação do(a) filho(a) com o ex-cônjuge) costuma ser referenciada como problemática na tentativa de busca pelo acordo.

Outro tópico merecedor de destaque é a doença de Amir. Uma vez que, no segundo encontro, Amir e Íris, já tendo recebido ajuda da psicóloga do Fórum para realizar a reaproximação, esse tópico, muito frequente no primeiro encontro, não tornou

à cena nos encontros seguintes como tópicos de conflito. Por outro lado, passa a ser passível de discussão a suspeita que Flávia levanta no segundo encontro (por “ter ficado sabendo” depois do primeiro encontro), sobre a possibilidade de Amir não estar mais doente, estando, inclusive, prestes a receber alta no INSS, segundo ela.

Esse tópico passa a ser passível de disputa, porque Flávia utiliza mecanismos interacionais para incluir Amir na categoria “enganador”, na tentativa de, com isso, atribuir-lhe a imagem de irresponsável e, por isso, incapaz de ficar mais tempo com os filhos. Arelado a esse tópico, ela resgata elementos do passado comum dos dois, relatando situações que Flávia destaca em seus turnos como ligadas diretamente à separação. Ao construir essa relação, é possível dizer que há uma grande prestação de contas por parte de Flávia que a faz justificar a separação como sendo inevitável, por culpa de Amir, o qual, segundo ela, teria tal responsabilidade por tê-la traído, momento maior que se liga peremptoriamente à categoria a que ela procura encaixá-lo.

Quanto a Amir, ao tratar esse tópico, suas ações se pautam pela negação da atribuição de responsabilidade, reafirmando que ainda se encontra doente, uma vez que, segundo ele, a síndrome do pânico não tem cura. Além disso, ele também apresenta contraquestionamentos que “devolvem” a Flávia a responsabilidade por não considerá-lo doente, pois, se ele não se encontra doente, como ela demonstra entender, ele, então, poderia, sem problema nenhum, ficar mais tempo com os filhos. Por essa divergência na abordagem desse tópico por parte dos litigantes, esse tema também merece destaque enquanto tópico de conflito.

A questão financeira também se torna ponto de conflito entre Flávia e Amir. Enquanto ela aponta a insuficiência do valor da pensão para investir em cuidados básicos para os filhos, ele destaca o contrário, apontando que o dinheiro deve ser gasto exclusivamente com os benefícios para os filhos, e não com os dela. Confirmando o conhecimento de senso comum, não só os que Flávia e Amir acessam ao longo de suas interações, mas também os que estão consolidados eticamente na perspectiva dos analistas (leigos e profissionais), há que se frisar que falar de dinheiro é sempre passível de conflito.

No corpus analisado, foi possível identificar outros tópicos, mas os que discorreremos aqui assim o foram a título de exemplo de como o seu tratamento pode ser litigioso e, portanto, passível de disputas, que, normalmente, não promovem o acordo, haja vista a intensa produção de prestações de contas não harmoniosas em conjunto com outras ações confrontacionais, como atribuir responsabilidade ou pedir satisfação. Desse

modo, o que ocorre é a formatação do conflito em diversos âmbitos, os quais estamos considerando, nesta tese, como “anatomias” do conflito.

8.4 Para que anatomias do conflito os dados apontam?

Uma vez que os dados tratam dos episódios de conflito sob a perspectiva dos participantes, nossa opção de relato da análise passou pela escolha daqueles que se destacam por conter elementos interacionais que estamos chamando de desencadeadores, justamente porque seus interlocutores assim os interpretam e reagem a eles iniciando o conflito.

Como abordamos na subseção anterior, alguns tópicos se caracterizam como tópicos de conflito, uma vez que acessam divergências na compreensão da ordem moral pressuposta nos turnos dos participantes. Na análise dos dados, foi possível observar, com essa visão sobre o foco tópico em perspectiva, que o tratamento desses tópicos por parte dos litigantes foi realizado, em grande parte, por meio de prestações de contas não harmônicas, isto é, pelo emprego das prestações de contas que não cumpriam um papel restaurador das expectativas projetadas como ações esperadas. Pelo contrário, as prestações de contas acabaram por agravar ou, pelo menos, manter o contexto de conflito instaurado a partir do elemento desencadeador.

Nesse sentido, para cada elemento desencadeador e dependendo de quem o proferiu, o episódio de conflito toma um contorno diferente, por isso a referência a “anatomias”, como podemos observar no quadro-resumo a seguir:

Quadro 13 - Anatomias do conflito, a partir do caso observado

Episódios de conflito iniciados com elemento desencadeador em turno de:	Marcados por:	“Anatomia”:
Flávia	- provocação - admoestação - ameaça - descrédito	Flávia se utiliza de mecanismos mais direcionados ao confronto
Amir	- ironia - insinuação	Amir se utiliza de mecanismos menos diretos, mas, ainda assim, investe no conflito

Sônia	- retirada do conflito	Sônia dá pistas de seu não investimento no conflito, apesar de uma das partes tê-lo interpretado diferente
--------------	------------------------	--

Fonte: elaboração do autor.

A qualidade dos episódios varia de ator para ator, pois os turnos de Flávia com elementos desencadeadores, por exemplo, diferem dos de Amir na medida em que apontam sua orientação para provocar o ex-marido, por meio de práticas de glosa: ou em relatos sobre o “início da separação”, ou ao colocar em xeque a veracidade de sua doença, ou, também, quando Sônia anima a voz de Amir, aventando a possibilidade de se propor a guarda compartilhada e, em razão disso, a produção de ameaças por parte de Flávia, dizendo que se mudaria da cidade com os filhos, ou, ainda, no descrédito que ela formula, quando Amir se autocategoriza como um pai que “dá exemplo”.

Por outro lado, os turnos de Amir com elementos desencadeadores são menos diretamente provocativos, porque se relacionam diretamente com a orientação que ele expressa para estar ali presente: o desejo de estar mais tempo com os filhos. Suas sutis ironias coconstroem um quadro interacional que categoriza Flávia como uma pessoa desequilibrada e intempestiva. Isso é o que ocorre, por exemplo, no episódio em que ele responde não saber por que Íris deixara de frequentar sua casa, momentos depois de afirmar que Íris teria “sido proibida” de falar com ele, sem apontar o agente dessa proibição. Outro exemplo desse mecanismo de inclusão de Flávia em categorias socialmente inaceitáveis para um adulto ocorre quando Amir faz um relato de que estaria prestes a oferecer seu cartão do plano de saúde à filha, que se encontrava na fila de uma unidade de atenção primária do SUS, quando, segundo ele, Íris e a mãe começam a “fazer careta”, ação que, no seu entendimento, obrigou-o a recuar em sua oferta.

Através dessas práticas interacionais, demonstradamente compreendidas como dispositivos para a desqualificação do papel social de Flávia enquanto mãe, Amir consegue, por exemplo, obter o alinhamento de Sônia, o que acaba promovendo reações interpretadas, pelos demais, como intempestivas e sinalizadoras de desequilíbrio emocional. Isso tanto é assim que foi possível observar, no terceiro encontro, um turno de Amir, dirigindo-se a Sônia, afirmando que se deveria “indicar uma psicóloga para ela”. Com essas observações, portanto, não estamos tratando Amir como um personagem bem-intencionado, até mesmo porque nosso trabalho passa bem ao largo de

uma análise de intenções. O que é possível ressaltar, a partir da análise dos dados, é a sua competência interacional para atuar nesse cenário, enquanto Flávia não se mostra igualmente competente, uma vez que suas ações, conforme já apontado, são, por vezes, compreendidas pelos demais participantes como inadequadas.

Já no turno em que o elemento desencadeador foi proferido por Sônia, destacamos a sua orientação para amenizar o conflito, ao se referir a Marina Efigênia como afetiva, não para contrapor essa característica a uma característica comportamental de Íris, mas para destacar que o fator afetividade em si já se configura enquanto um problema relacional na medida em que pode despertar ciúmes em outras pessoas. No entanto, uma vez que essa orientação não foi compreendida dessa forma, tal como foi possível perceber pelas reações de Flávia, inicia-se um episódio de conflito, do qual Sônia se retira tão logo se reconhece enquanto parte endereçada, não mais tomando o turno para gerenciar esse conflito instaurado. Essa ação, portanto, compõe uma estrutura anatômica peculiar condizente com o papel-na-atividade esperado da representante da instituição que se propõe a realizar o trabalho de fazer mediação: o de não se colocar como parte litigante no caso que está analisando.

Com esses apontamentos sobre os contornos interacionais adquiridos pelos episódios de conflito analisados, isto é, sobre as anatomias do conflito deste estudo de caso, esperamos poder contribuir vivamente para aqueles interessados em produzir material bibliográfico voltado para o treinamento dos praticantes da mediação, conforme abordaremos na próxima subseção.

8.5 Como os dados contribuem para a literatura sobre fala de conflito?

Acreditamos que nosso trabalho apresenta contribuições relevantes para os praticantes de mediação interessados em formular materiais bibliográficos voltados para a formação desses praticantes. Uma compreensão mais detalhada de como se dá empiricamente um encontro construído como sendo um encontro de mediação poderá dar um respaldo bem mais realístico e naturalístico do trabalho de mediar conflitos do que aqueles que se baseiam apenas em situações idealizadas ou recuperadas pela memória do autor do suporte bibliográfico.

Por essa razão, acreditamos que o entendimento da constituição e da superação de um episódio de conflito é importante na medida em que, ao identificar, emicamente,

um elemento desencadeador associado a ações e reações confrontacionais marcadas por pistas de contextualização para o conflito, o praticante da mediação poderá eleger, no seu repertório de práticas possíveis, aquelas que possam ser mais propriamente adequadas para compor a cena de mediação de conflitos, com vistas à transformação das relações interpessoais existentes em um dado cenário. Nesse sentido, seria importante que os praticantes levassem em conta a necessidade de formular cada prática interacional sendo realizada, de modo que os litigantes, sem lhes ser dada margem a surpresas, possam ter condições de administrar localmente suas ações em relação às proposições do representante da instituição que se ocupa em fazer mediação¹³⁹.

Para os fins de uma produção de material bibliográfico voltado para a formação de mediadores, há que se levar em conta, também, a abordagem dos tópicos por parte dos litigantes. Caberia, portanto, ao mediador de conflitos, a sensibilidade à perspectiva êmica, procurando perceber, inicialmente, quais são os tópicos tornados passíveis de conflito por eles. Em seguida, caberia ao mediador, utilizar dispositivos interacionais de evitação ou mesmo sanção desses tópicos. Outra saída possível seria permitir o tratamento desses tópicos, mas, em seguida, formular essa permissão como “momento de catarse”. Essa última sugestão nasce de conversas com a representante da instituição que aqui chamamos de Sônia. Em um dos encontros com o grupo de pesquisa dos quais ela participou, disse-nos que tinha como mecanismo deixar os participantes falarem bastante sobre o passado, de modo que pudesse expurgar os sentimentos encubados, porque ela acredita que, só depois disso, é que seria possível a construção de um acordo. Olhando para os dados, essa prática pareceu bastante presente, mas acreditamos que, se ela tivesse sido formulada enquanto tal, em vez de ser tratada como um mecanismo interacional tácito, poderia ter surtido efeitos reativos mais direcionados à produção do acordo.

Por fim, o entendimento das anatomias do conflito enquanto modalidades distintas de construção dos episódios, tomando-se como base os diferentes produtores de turnos com elementos desencadeadores, leva à individualização das práticas interacionais envolvidas, uma vez que cada membro da sociedade pode acessar métodos variados para a produção de suas ações sociais. No caso da coconstrução de episódios de conflito, essa prerrogativa não muda, pois, para cada elemento tornado

¹³⁹ A expressão “ocupar-se em fazer mediação” é inspirada em artigo, produzido por Sacks (1984), intitulado “On doing ‘being ordinary’”, traduzido para o português como “Ocupando-se em ‘ser comum’” (SACKS, 2009[1984]).

desencadeador, uma ação confrontacional distinta foi implementada, tendo como “consequência”¹⁴⁰ a produção de outras ações confrontacionais.

Se no campo dos estudos sobre mediação, destacamos nossas contribuições, no âmbito da Linguística Aplicada, especificamente na Linguística Aplicada das Profissões, também acreditamos que podemos oferecer embasamento teórico para a produção de novos trabalhos. Uma vez que nosso estudo contempla periféricamente os temas dos papéis sociais, dos papéis em atividade e dos papéis discursivos (SARANGI, 2010; 2011), imaginamos que uma abordagem nesse sentido, com as lentes ajustadas como foco para essa distinção temática possa auxiliar a entender melhor, não só o caso, mas os estudos sobre fala de conflito. Outra abordagem para a qual este estudo dá margem concerne à produção de formulações, na atividade social de mediar e/ ou, mais amplamente, de gerenciar conflito.

Sendo assim, encerramos essa tese, colaborando para o estudo da sociedade que se constitui via linguagem. Ao destacarmos que o conflito é pervasivo e que as prestações de contas nem sempre restauram uma harmonia interacional esperada, damos mostras bem significativas de que linguagem e sociedade, de tão imbricadas, fundem-se.

¹⁴⁰ Essa utilização de hífen no sintagma “con-sequência” remete à Schegloff (2007), que assim o faz, justamente para destacar a ambiguidade do termo, já que recupera a possibilidade de uma ação gerar consequências em uma determinada série de turnos, ao passo que essas sequências, ao se encadearem umas após as outras, criam uma relação de coabitação paralela, bem expressa pelo prefixo {co(n)-}.

REFERÊNCIAS

- ABBAGNANO, N. **Dicionário de filosofia**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998. p. 686.
- ABELED, M. de la. O. L. **Uma compreensão etnometodológica da aprendizagem de língua estrangeira na fala-em-interação de sala de aula**. 2008. 217 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2008.
- ALMEIDA, A. N. **A construção de masculinidades na fala-em-interação em cenários escolares**. 2009. 310 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2009.
- ATKINSON, J. M.; DREW, P. **Order in court: the organization of verbal interaction in judicial settings**. London: The Macmillan Press, 1979.
- AZEVEDO, A. G. (Org.). **Manual de Mediação Judicial** Brasília: Ministério da Justiça, 2009. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br>>. Acesso em: 16 jan. 2010.
- BANNINK, F. P. Solution-Focused Mediation: The future with a difference. **Conflict resolution quarterly**, v. 25, n. 2. 2007.
- BÍBLIA. Português. **Bíblia de Jerusalém**. São Paulo: Paulus, 2010. I Reis. cap. 3, vers. 16-28.
- BLUMSTEIN et al. The honoring of accounts. **American Sociological Review**, v. 39, n. 4., p. 551-566, 1974.
- BOGGS, S. The development of verbal disputing in part-Hawaiian children. **Language in Society**, v. 7, p. 325-344, 1978.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.
- BULLA, G. S. **A realização de atividades pedagógicas colaborativas em sala de aula de português como língua estrangeira**. 2007. 127 f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2007.

BUTTNY, R. Accounts as a reconstruction of an event's context. **Communication monographs**, v. 52, p. 57-77, 1985.

_____. **Social accountability in communication**. London: Sage. 1993.

_____; MORRIS, G. H. Accounting. In: ROBINSON, W. P.; GILES, H (Eds.). **The new handbook on language and social psychology**. New York: John Wiley, 2001. p. 285-302.

BUTTON, G. Moving out of Closings. In: BUTTON, G.; LEE, J. R. E. **Talk and Social Organization**. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p. 101-151.

_____. On Varieties of Closings. In: PSATHAS, G. **Interaction competence**. Lanham: University Press of America, 1990. p. 93-148.

CICOUREL, A. The acquisition of social structure: toward a developmental sociology of language and meaning. In: DOUGLAS, J. (Ed.). **Understanding everyday life**. San Diego: Aldine Publishing Company, 1970. p. 136-168.

CLARK, H. O uso da linguagem. Tradução de N. O. Azevedo e P. M. Garcez. **Cadernos de Tradução**, v. 9, p. 49-71, 2000 [1996].

COBB, S. A narrative perspective on mediation: toward the materialization of the 'storytelling' metaphor. In: FOLGER, J. P.; JONES, T.S. (Eds.). **New Directions in Mediation**. Thousand Oaks: Sage, 1994 p. 48-63.

CODY, M. J.; MCLAUGHLIN, M. L. Models for the sequential construction of accounting episodes: situational and interactional constraints on message selection and evaluation. In: STREET, R. L.; CAPELLA, J. N. (Eds.). **Sequence and pattern in communication behavior**. London: Eduard Arnold, 1985. p. 50-69.

CONLEY, J. M.; O'BARR, W. M. Rules versus relationships in small claims disputes. In: GRIMSHAW, A (Ed.). **Conflict talk: sociolinguistic investigations of arguments in conversations**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. p. 178-196.

CORSARO, W. A.; RIZZO, T, A. Disputes in the peer culture of American and Italian nursery-school children. In: GRIMSHAW, A. (Ed.). **Conflict talk: sociolinguistic investigations of arguments in conversations**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. p. 21-66.

- COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.
- COULTER, J. Elementary properties of argument sequences. In: PSATHAS, G. (Ed.). **Interaction Competence**. Lanham: University Press of America, 1990. p. 181-203.
- COUPER-KUHLEN, E.; SELTING, M. Introducing interactional linguistics. In: SELTING, M.; COUPER-KUHLEN, E. (Eds.). **Studies in interactional linguistics: studies in discourse and grammar**. Amsterdam: Benjamins, 2001.
- DEL CORONA, M. Fala-em-interação cotidiana e fala-em-interação institucional: uma análise de audiências criminais. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Orgs.). **Análises de fala-em-interação institucional: a perspectiva da análise da conversa etnometodológica**. Porto Alegre: Mercado de Letras, 2009. p. 13-44.
- DENZIN, N.; LINCOLN, Y. The discipline and practice of qualitative research. In: _____. **The handbook of qualitative research**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2000. p. 1-27.
- DIVAN, L. M. F. **Interagindo e construindo significados em situações de conflito através da prática discursiva de explicações**. 2006. 153 f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Linguística. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, MG, 2006.
- DIVAN, L. M. F.; OLIVEIRA, R. P. Reflexão epistemológica e metodológica: dois estudos de caso. In: ZYNGIER, S.; VIANA, V.; JANDRE, J. **Linguagem, criatividade & ensino: abordagens empíricas e interdisciplinares**. Rio de Janeiro: Publit, 2008. p. 109-129.
- DREW, P.; HERITAGE, J. **Talk at work: Interaction in institutional settings**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.
- DURANTI, A. **Linguistic Anthropology**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.
- EDER, D. Serious and playful disputes: variation in conflict talk among female adolescents. In: GRIMSHAW, A. (Ed.). **Conflict talk: sociolinguistic investigations of arguments in conversations**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. p. 67-84.

EDWARDS, D.; POTTER, J. Language and causation: a discursive action model of description and attribution. **Psychological review**, v. 100, n. 1, p. 23-41, 1993.

EISENBERG, A.; GARVEY, C. Children's use of verbal strategies in resolving conflicts. **Discourse Processes**, v. 4, p. 149-170, 1981.

ERICKSON, F. Some approaches to inquiry in school-community ethnography. **Anthropology and education quarterly**, v. 8, p. 58-69, 1977.

_____. Qualitative research methods of Science Education. In: FRASER, B.; TOBIN, K. G. **International Handbook of Science Education**. London: Kluber Academic Publishers, 1998. p. 1155-1173.

FAULKNER, G.; FINLAY, S. Attributions and accountability: comments on Rees, Ingledew and Hardy (2005). **Psychology of Sport and Exercise**, v. 6, p. 2-5-211, 2005.

FILSTEAD, W. Qualitative methods: a needed perspective in evaluation research. In: REICHARD, C.; COOK, T. **Quantitative and qualitative methods in evaluation research**. London: Sage, 1979. p. 33-48.

FIRTH, A. 'Accounts' in negotiation discourse: a single-case analysis. **Journal of pragmatics**, v. 23, n.2, p. 199-226, 1995.

FOLGER, J. P.; JONES, T.S. Introduction. In: _____. **New Directions in Mediation**. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994. p. 7-15.

FORTES, M. S. **Uma compreensão etnometodológica do trabalho de fazer ser membro na fala-em-interação de entrevista de proficiência oral em português como língua adicional**. 2009. 329 f. Tese. (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2009.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em análise da conversa. **Veredas**, v. 6, n. 2, p. 89-113, 2002.

_____. Parcerias comerciais: uma ordem local. **Veredas**, v. 7, n.1-2, p. 73-89, 2005.

- _____. A prática de formulação na mediação familiar judicial. In: ZYNGIER, S.; VIANA, V. (Orgs.). **Avaliações & Perspectivas: Estudos Empíricos em Letras**. Rio de Janeiro: PUBLIT, 2010. p. 185-204.
- GAGO, P. C.; SANTANNA, P. ; BARBOSA, T. F. Mediação, avaliação e neutralidade em uma perspectiva interacional. **Principia**, v. 11, p. 89-98, 2011.
- GAGO, P. C.; VIEIRA, A. T.; SANT'ANNA, P. F. A prática de avaliação no contexto de mediação familiar judicial. **Veredas**, v. 16, n. 1, 2012.
- GARCEZ, P. M. **Brazilian manufacturers and U.S. importers doing business: the co-construction of arguing sequences in negotiation**. 1996. 409 f. Tese (Ph.D. em Educação) – University of Pennsylvania, Pennsylvania, 1996.
- _____. Transcrição como teoria: a identificação dos falantes como atividade analítica plena. In: MOITA LOPES, L. P.; BASTOS, L. C. (Orgs.). **Identidades: recortes multi e interdisciplinares**. Campinas: Mercado das Letras, 2002. p. 83-95.
- _____. A perspectiva da análise da conversa etnometodológica sobre o uso da linguagem em interação social. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Orgs.). **Fala-em-interação social: introdução à análise da conversa etnometodológica**. Porto Alegre: Mercado de Letras, p. 17-38, 2008.
- GARCEZ, P. M.; OSTERMANN, A. C. Glossário conciso de Sociolinguística Interacional. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002. p. 257-264.
- GARCIA, A. Dispute resolution without disputing: how the interactional organization of mediation hearings minimizes argument. **American sociological review**, v. 56, p. 818-835, 1991.
- GARFINKEL, H. **Studies in ethnomethodology**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1967.
- _____. **Estudos em etnometodologia**. Tradução de P. C. Gago e R. F. Magalhães. (em preparação)
- GARFINKEL, H.; SACKS, H. On formal structures of practical action. In: MCKINNEY, J. C.; TIRYAKIAN, E. A. (Orgs.). **Theoretical sociology**:

Perspectives and developments. New York: Appleton-Century-Crofts, 1970. p. 337-366.

GOFFMAN, E. **Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face.** Tradução de F. R. da Silva. Petrópolis: Vozes, 2011. Tradução de: GOFFMAN, E. **Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior.** New York: Doubleday Anchor, 1967.

_____. **Relations in Public.** New York: Basic Books, 1971.

_____. **Frame Analysis.** New York: Harper & Row, 1974.

_____. **Forms of talk.** Filadélfia: University of Pennsylvania Press, 1981.

_____. The interaction order. **American sociological review**, v. 48, p. 1-17, 1983.

_____. Footing. Tradução de B. Fontana. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. - (Orgs.). **Sociolinguística Interacional.** São Paulo: Loyola, 2002 [1979]. p. 107-114.

_____. A situação negligenciada. Tradução de P. M. Garcez. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional.** São Paulo: Loyola, 2002 [1964]. p. 13-20.

GOODWIN, C. Retrospective and prospective orientation in the construction of argument moves. **Text & Talk**, v. 26, n. 4/5, p. 443-461, 2006.

GOODWIN, C.; GOODWIN, M. H. Interstitial argument. In: GRIMSHAW, A (Ed.). **Conflict talk: sociolinguistic investigations of arguments in conversations.** Cambridge: Cambridge University Press, 1990. p. 85-117.

GOODWIN, M. H. Aggravated correction and disagreement in children conversations. **Journal of pragmatics**, v. 7, n.6, p. 657-677, 1983.

_____. **He-Said-She-Said: Talk as Social Organization among Black Children.** Bloomington: Indiana University Press, 1990.

GOODWIN, M. H.; GOODWIN, C. Children's arguing. In: PHILIPS, S. U.; STEELE, S.; TANZ, C. (Eds.). **Language, gender and sex in comparative perspective.** Cambridge: Cambridge University Press, 1987. p. 200-248.

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

_____. The interactive construction of interventions by divorce mediators. In: FOLGER, J. P.; JONES, T.S. (Eds.). **New Directions in Mediation**. Thousand Oaks: Sage, 1994. p. 84-109.

_____. Argumentative talk in divorce mediation sessions. **American sociological review**, v. 62, p. 151-170, 1997.

GRIMSHAW, A (Ed.). **Conflict talk: sociolinguistic investigations of arguments in conversations**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

GRUBER, H. Questions and strategic orientation in verbal conflict sequences. **Journal of pragmatics**, v. 33, p. 1815-1857, 2001.

GUMPERZ, J. J. Contextualization conventions. In: _____. **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University Press. 1982. p. 130-152.

_____. Convenções de contextualização. Tradução de J. L. Meurer e V. Heberle. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002 [1982]. p. 149-182.

GUMPERZ, J. The linguistic and cultural relativity of conversational inference. In: _____. LEVINSON, S. (Eds.). **Rethinking linguistic relativity**. New York: Cambridge University Press, 1999. p. 274-406.

HAVE, P. ten. **Doing Conversation Analysis: A Practical Guide**. London: Sage, 1999.

_____. **Methodological issues in conversation analysis**. Bulletin de Méthodologie Sociologique, n. 27, p. 23-51, 1990. Disponível em: <<http://www.paultenhaven.nl/mica.htm>>. Acesso em: 20 nov. 2004.

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

_____. Etnometodologia. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Org.). **Teoria social hoje**. Tradução: G. C. C. de Sousa. São Paulo: Editora da Unesp, 1999. p. 321-392.

- [HORTA, B. D. et al.](#) Quando as partes tomam as rédeas da situação: um estudo de caso da narrativa no PROCON. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, v. 47, p. 203-222, 2008.
- HUTCHBY, I. **Confrontation Talk**. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1996.
- HUTCHBY, I.; WOUFFITT, R. **Conversation Analysis**. Cambridge: Polity Press, 1998.
- HYMES, D. **Towards communicative competence**. Filadélfia: University of Pennsylvania Press, 1972.
- JOAS, H. Interacionismo simbólico. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (Org.). **Teoria social hoje**. Tradução: G. C. C. de Sousa. São Paulo: Editora da Unesp, 1999. p. 127-174.
- JONHSON, R. B.; ONWEGBUZIE, A. J.; TURNER, L. A. Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. **Journal of Mixed Methods Research**, v. 1, n. 2, p. 112-115, 2007.
- KAKAVÁ, C. Discourse and conflict. In: SCHIFFRIN, D.; TANNEN, D.; HAMILTON, H. E. **The handbook of discourse analysis**. Malden: Blackwell Publishing, 2001. p. 650-670.
- KOHLBACHER, F. The use of qualitative content analysis in case study research. **Forum: Qualitative Social Research**, v. 7, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-06/06-1-21-e.htm>>. Acesso em: 4 out. 2007.
- LADEIRA, W. **O papel do mediador no gerenciamento e negociação de conflitos em audiências de conciliação**. 2005. 237 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2005.
- LEIN, L.; BRENNEIS, D. Children's disputes in three speech communities. **Language in Society**, v. 7, p. 299-323, 1978.
- LEVINSON, S. Activity types and language. **Linguistics**, v. 17, p. 356-399, 1979.

_____. Conversational Structure. In: _____. **Pragmatics**. Cambridge: Cambridge University Press, 1983. p. 284-370.

_____. **Pragmática**. Tradução de L. C. Borges e A. Mari. São Paulo: Martins Fontes. 2007[1983].

LODER, L. L. **Investindo no conflito**: a correção pelo outro construindo discordâncias agravadas. 2006. 157 f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2006.

_____. O modelo Jefferson de transcrição: convenções e debates. In: LODER, L. L.; JUNG, N. M. (Orgs.). **Fala-em-interação social**: introdução à análise da conversa etnometodológica. Porto Alegre: Mercado de Letras, 2008. p. 127-162.

LYNCH, M. Phenomenology and protoethnomethodology. In: _____. **Scientific practice and ordinary action**. New York: Cambridge University Press, 1993. p. 117-158.

MARCUSCHI, L. A. **Da fala para a escrita**. São Paulo: Cortez, 2001.

MAYNARD, D. How children start arguments. **Language in Society**, v. 14, n. 1, p. 1-30, 1985.

MCLAUGHLIN, M. L.; CODY, M. J.; O'HAIR. The management of failure events: some contextual determinants of accounting behavior. **Human communication research**, v. 9, p. 208-224, 1983a.

MCLAUGHLIN, M. L.; CODY, M. J.; ROSENSTEIN, N. E. Account sequences in conversation between strangers. **Communication monographs**, v. 50, p. 102-125, 1983b.

MOITA LOPES, L. P. Pesquisa interpretativista em linguística aplicada: a linguagem como condição e solução. **DELTA**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 329-383, 1994.

NORRICK, N. R.; SPITZ, A. Humor as a resource for mitigating conflict in interaction. **Journal of pragmatics**, v. 40, p. 1661-1686, 2008.

OLIVEIRA, R. P. *Estratégias de negociação em encerramentos de conversa telefônica cotidiana*. 2006. 250 f. Dissertação (Mestrado em Letras). – Programa de Pós-

Graduação em Linguística. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, MG, 2006.

OSTERMANN, A. C. Resenha de Sociolinguística Interacional: Antropologia, Linguística e Sociologia em Análise do Discurso. **DELTA**, v. 15, n. 2, p. 367-371, 1998.

PERÄKYLÄ, A. Authority and accountability: the delivery of diagnosis in primary health care. **Social Psychology Quarterly**, v. 61, n. 4, p. 301-320, 1998.

POMERANTZ, A. M. Attributions of responsibility: blamings. **Sociology**, v. 12, p. 115-121, 1978.

_____. Agreeing and disagreeing with assessments: some features of preferred and dispreferred turn shapes. In: ATKINSON, J. M.; HERITAGE, J. (Orgs.). **Structures of Social Action**. Cambridge: Cambridge University Press, 1984. p. 57-101.

_____. Extreme case formulations: a new way of legitimating claims. **Human Studies**, v. 9, p. 219-230, 1986.

RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002.

ROBERTS, C; SARANGI, S. Uptake of discourse research in interprofessional settings: reporting from medical consultancy. **Applied Linguistics**, v. 24, n. 3, p. 338-359, 2003.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E.; JEFFERSON, G. A simplest systematic for the organization of turn taking for conversation. *Language*, Baltimore, v. 50, n. 4, p. 696-735, 1974.

_____. Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas*, Juiz de Fora, v. 7, n. 1, p. 9-73, 2003.

SACKS, H. On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: BUTTON, G.; LEE, J. R. E. (Eds.). **Talk and Social Organisation**. Clevedon: Multilingual Matters, 1987. p. 54-69. Artigo editado por Emanuel Schegloff a partir de palestra de 1973 (gravada em áudio) no *Linguistic Institute* da *University of Michigan*.

_____. **Lectures on Conversation**. Malden: Blackwell Publishers, 1992.

SANT'ANNA, P. F. **A prática da avaliação na mediação familiar judicial**. 2011. 167f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística. Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, MG, 2011.

SARANGI, S.; CANDLIN, C. N. Motivational relevancies: some methodological reflections on sociolinguistic practice. In: COUPLAND, N.; SARANGI, S.; CANDLIN, C. N. (Eds.). **Sociolinguistics and Social Theory**. London: Pearson, 2001. p. 350-388.

SARANGI, S. Reconfiguring self/identity/status/role: the case of professional role performance in healthcare encounters. **Journal of Applied Linguistics and Professional Practice**, v. 7, n.1, p. 75-95, 2010.

_____. Role hybridity in professional practice. In: SARANGI, S; POLESE, V; CALIENDO, G. (Eds.). **Genre(s) on the move: hybridization and discourse change in specialized communication**. Nápoles: Edizioni Scientifiche Italiane, 2011.

_____. Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction. **Linguistics**, v. 25, p. 201-218, 1987.

SCHEGLOFF, E. A. In another context. In: DURANTI, A.; GOODWIN, C. (Orgs.). **Rethinking context: Language as an interactive phenomenon**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992. p. 191-227.

_____. Reflections on quantification in the study of conversation. **Research on Language and Social Interaction**, v. 26, p. 99-128, 1993.

_____. Parties and talking together: two ways in which numbers are significant for talk-in-interaction. In: HAVE, P. ten; PSATHAS, G. (Eds.). **Situated Order**. Washington: University Press of America, 1995. p. 31-42.

_____. Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. **Language in Society**, v. 29, p. 1-63, 2000.

_____. A tutorial on membership categorization. **Journal of Pragmatics**, v. 39, n. 3, p. 462-482, 2007a.

- _____. **Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis.** Cambridge: Cambridge University Press. 2007b. 1 v.
- SCHEGLOFF, E. A.; SACKS, H. Opening Up Closings. **Semiotica**, v. VIII, n. 4, p. 289-327, 1973.
- SCHEGLOFF, E. A., JEFFERSON, G.; SACKS, H. The preference for selfcorrection in the organization of repair in conversation. **Language**, v. 53, n. 2, p. 361-382, 1977.
- SCHIFFRIN, D. Jewish argument as sociability. **Language in Society**, v. 13, p. 311-335, 1984.
- _____. Everyday argument: the organization of diversity in talk. In: DIJK, T. van (Ed.). **Handbook of Discourse Analysis**. London: Academic Press, 1985. 3 v. p. 35-46.
- SCHLENKER, B. R.; WEIGOLD, M. E.; DOHERTY, K. Coping with accountability. Self-identification and evaluative reckonings. In: SNYDER, C. R.; FORSYTH, D. R. (Eds.). **Handbook of social and clinical psychology**. New York: Pergamon, 1991. p. 96-115.
- SCHÖNBACH, P. A category system for account phases. **European Journal of Social Psychology**, v. 10, p. 195-200, 1980.
- SCHÖNBACH, P. Accounts of men and women for failure events: applications of an account-phase taxonomy. In: SEMIN, G. R.; KRAHE, B. (Eds.) **Issues in Contemporary German social psychology**. London: Sage, 1987. p. 97-118.
- SCOTT, M. B.; LYMAN, S. M. Accounts. **American Sociological Review**, v. 33, p. 46-62, 1968.
- SILVA, E. L.; LADEIRA, W. T. O uso de formulações de casos extremos como estratégia discursivo-interacional de autovitimização em Audiências de Conciliação. **Calidoscópio**, v. 9, n.2, p. 96-105, 2011.
- SILVEIRA, S. B.; GAGO, P. C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. **Intercâmbio**, Sao Paulo, v. XIV, p. 01-10, 2005.

- SNEIJDER, P.; MOLDER, H. F. M. Moral logic and logical morality: attributions of responsibility and blame in online discourse of veganism. **Discourse & Society**, v. 16, n. 5, p. 675-696, 2005.
- TANNEN, D. **Conversational style: analysing talk among friends**. Norwood: Ablex, 1984.
- TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/ consulta médica. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Orgs.). **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola, 2002 [1987].
- TAYLOR, A. Concepts of Neutrality in Family Mediation: Contexts, Ethics, Influence, and Transformative Process. **Mediation Quarterly**, v. 14, n. 3, p. 215-235, 1997.
- VIEIRA, A. T. **A dimensão avaliativa da argumentação na fala opinativa de profissionais de uma empresa em processo de mudança**. 2007. 160 f. Tese (Doutorado em Letras) – Programa de Pós-Graduação em Letras. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2007.
- VUCHINICH, S. Sequencing and social structure in family conflict. **Social Psychology Quarterly**, v. 47, n. 3, p. 217-234, 1984.
- _____. 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. p. 118-138.
- WALL JUNIOR, J.; STARK, J.; STANDIFER, R. Mediation: a current review and theory development. **Journal of conflict resolution**, v. 45, n. 3, p. 370-391, 2001.
- WHITE, M.; EPSTON, D. **Narrative means to therapeutic ends**. New York: Norton, 1990.
- WINSLADE, J. Mediation with a focus on discursive positioning. **Conflict resolution quarterly**, v. 23, n. 4, p. 501-515, 2006.
- ZIMMERMAN, D. Identities, context and interaction. In: ANTAKI, C.; WIDDICOMBE, S. (Eds.). **Identities in talk**. London: Sage, 1998. p. 84-106.

ANEXO I:***Parecer técnico redigido por Sônia, endereçado à magistrada responsável pelo processo***

PROCESSO: 2006 063 005823-5 ((número do processo))

REQUERENTE: [Amir]

ENDEREÇO: rua Santos Dumont, nº 75 Vila Isabel ((endereço do requerente))

REQUERIDA: [Flávia]

ENDEREÇO: rua Padre José Méier, nº 54 Palmital ((endereço da requerida))

CRIANÇAS: [Íris] e [Vítor]

FILIAÇÃO: o requerente e a requerida

Entrevistas com os requerentes

O sr [Amir], trinta e cinco anos, vive com a companheira sra [Fernanda], há três anos. Ela tem uma filha de oito anos e ele dois filhos de dez e seis anos, frutos da sua união com a sra [Flávia], terminada há cinco anos, conforme informou-nos, visto o relacionamento extraconjugal dela.

O requerente é maquinista, encontrando-se, no momento, afastado de suas atividades, gozando auxílio-saúde, por ter sido acometido de síndrome do pânico e depressão após um desgaste emocional havido no trabalho, justifica ele.

Acredita que a sra [Flávia] tenha o objetivo de impedir o frequente relacionamento entre ele e os filhos, dificultando para tanto a visitação, além de influenciá-los negativamente quanto a figura paterna. Quanto a [Vítor], explica o pai que o relacionamento mantém-se muito bem, mas que em relação à [Íris], a menina passou a recusar a visitação paterna e dos avós paternos, justificando não se relacionar bem com a enteada do pai. Não se sente fortalecido o bastante para procurá-la, no entanto, receando ser mal recebido pela filha. O sr [Amir] apresentou-nos muitas fotografias quando, já no período pós-separação, ele e os filhos apareciam em passeios parecendo todos bastante alegres, incluindo-se a enteada dele, [Marina Efigênia], de idade próxima à de [Íris].

Sr [Amir] afirmou perceber que na sua união com a sra [Flávia] sempre houve uma correlação desigual de forças, sendo "sempre ela a mais forte".

Informou-nos ser atendido pelo psiquiatra [Guilherme], no serviço público de saúde. Orientado por nós a também receber o apoio de um profissional de psicologia, tendo se mostrado muitíssimo tenso no nosso primeiro encontro, escolheu a sra [Deise Fraga]. O sr [Amir], ainda vinculado à MRS Logística ((nome da empresa)), usufrui de um plano de saúde, que cobre parte das despesas com consultas médicas, mas prefere procurar o serviço público.

Explicou, ainda, que os profissionais da perícia médica do INSS vêm pressionando no sentido de considerá-lo já apto para retornar ao trabalho, no que também acredita haverá influência da sra [Flávia].

O pensionamento alimentício aos filhos é de 30% do benefício previdenciário, descontados pelo INSS, o que equivale a quinhentos reais, mais a mensalidade da escola da filha e o seu material escolar.

O sr [Amir] dedica-se hoje ao cuidados com cães doentes que ele recolhe nas ruas da cidade, o que segundo explica "mina as energias, mas é preciso fazer", referindo-se à conotação retributiva que dá ao trabalho.

A sra [Flávia], trinta e oito anos, professora, tem os dois filhos comuns em sua

companhia. Relaciona-se com um namorado que vem cumprindo uma pena injusta, segundo ela, cuja denúncia do crime à Polícia Civil ela reputa ao sr [Amir], tratando-se de um dos pontos das severas discordâncias entre o pai e a mãe das crianças em tela.

Explicou que o relacionamento afetivo com o sr [Amir] aconteceu por catorze anos, considerando-se o namoro e o casamento, o que acredita ter chegado ao fim "por pura imaturidade", visto que "ele não largava da família dele".

Relatou que o afastamento de [Íris] em relação ao pai se dá visto o ciúme que experimenta do relacionamento dele com a enteada. Garante não estimulará-la a viver tal sentimento, no entanto. Afirma que [Íris], na verdade, é bastante afetiva, apesar de ser "dura mesmo", e sofre com a ausência paterna. No entanto, observa que o sr [Amir] se recusa também a procurá-la, privilegiando o contato com [Vítor].

Questionou a realidade do transtorno emocional do sr [Amir]. Comentou que ele "era o humor em pessoa", e "até hoje ele é assim", concluindo não perceber "nenhuma doença mental nele". Informou um consumo antigo de cocaína por ele e ventilou a hipótese da continuação ainda do hábito.

Reclamou de não ter a autorização do requerente para a utilização do plano de saúde que também beneficia [Íris] e [Vítor]. E questionou se o pai, numa crise de depressão, teria condições de responsabilizar-se pelos filhos na sua companhia no final de semana. Mencionou o seu incômodo com o fato de a companheira do sr [Amir] ter sido amiga da família. E conclui que o sr [Amir] sempre a "prejudica".

Entrevistas conjuntas

Convidados a um trabalho de mediação, o sr [Amir] e a sra [Flávia] aceitaram encontrar-se, com a nossa intervenção facilitadora, para discutirem a situação apresentada no intuito do bem-estar de seus filhos, evitando-se ganhador e perdedor. Todo o trabalho foi gravado por um professor pesquisador da área de linguística da UFJF, com a devida autorização de ambos.

Como já era esperado, os primeiros encontros aconteceram de maneira bastante tensa, oportunidades em que os ex-cônjuges trouxeram à tona suas razões para os muitos discordâncias havidas no período ainda do casamento, bem como para o seu rompimento.

O plano de saúde, os relacionamentos afetivos atuais de um e de outro, a saúde do requerente, o distanciamento da filha, as visitas no decorrer da semana, a escolinha de futebol do filho, o antigo relacionamento de amizade com a companheira do requerente, o valor da pensão alimentícia, a existência de um pitbull entre os cães criados pelo requerente, a influência negativa de um, quanto à pessoa do outro, no sentimento dos filhos, a capacidade de o pai em crise cuidar dos filhos, entre outros, foram assuntos que discutimos muitas vezes, em todos os encontros.

Houve a necessidade de interrompermos dois encontros, visto a exaltação das emoções, traduzindo-se em sérias agressões verbais de ambos os lados, já que um dos pressupostos do trabalho de mediação é garantir a cada um dos mediados a sua segurança.

Observávamos que a liberação pelo sr [Amir] dos cartões do plano de saúde para as crianças era um dos maiores motivos de desentendimentos entre pai e mãe. O requerente justificava que não os entregava à sra [Flávia] receoso de um gasto grande que poderia vir descontado no seu benefício previdenciário. Cogitava que sendo também a pensão alimentícia descontada automaticamente no mesmo benefício não haveria como reaver o gasto com o plano de saúde.

Num último de quatro encontros conjuntos, que se deram em espaços

quinzenais ou maiores visto as responsabilidades do trabalho da sra [Flávia], pareceu-nos que os pais mostravam-se mais receptivos, diminuídas as agressões verbais, quando já íamos lhes chamar a atenção para alguns aspectos que observávamos mais entravados.

Então, os srs [Amir] e [Flávia] acordaram sobre a entrega dos cartões dos planos de saúde de [Vítor] e [Íris], reembolsando a mãe ao pai os valores gastos. Quanto à visitação, no entanto, a sra [Flávia] não vê vantagem para os filhos no encontro com o pai no meio da semana, não tendo sido possível um acordo neste sentido, preferindo a mãe deixar a cargo da decisão do magistrado, por mais que o pai lhe garantisse a entrega no horário determinado, etc. e lhe explicássemos as reais conveniências.

Paralelamente, a colega psicóloga [Arlea] procurou estabelecer um investimento no relacionamento entre o sr [Amir] e a filha [Íris], com o auxílio dos avós paternos, causando no pai a sensação de retomada no vínculo parental com ela.

Contato com o psicólogo

A sra [Flávia] questionou, em mais de uma oportunidade, sobre os cuidados que o pai dispensaria aos filhos sendo o caso de estar acometido de uma crise de depressão ou síndrome do pânico. Acompanhados da colega psicóloga, então, procuramos a sra [Deise Fraga], que vem atendendo o sr [Amir] desde o mês de abril/07. Ela afirmou-nos, então, entender que o paciente reúne condições de cuidar dos filhos mesmo nessas circunstâncias, contando para tanto, também, com o auxílio da sua companheira. Explicou-nos que vem discutindo com ele sua investida no relacionamento com [Íris].

Conclusão

Acreditamos que apesar de as contradições entre o sr [Amir] e a sra [Flávia] não terem sido todas resolvidas, o trabalho de mediação lhes permitiu perceber as razões e emoções do outro. E, aí, o inevitável ambiente tenso dos primeiros encontros presta algum serviço no sentido da descarga das emoções, garantida a segurança pelo terceiro, mediador, acordada anteriormente com as partes.

Parece-nos, então, que o requerente e a requerida mostram-se mais receptivos às decisões conjuntas a serem tomadas pelos dois pais sobre os filhos.

Quanto ao acordo sobre o plano de saúde, entendemos que seria importante o agendamento de uma audiência para que tal decisão fosse escrita. Num trabalho de mediação fora dos tribunais tal acordo seria redigido pelas partes, mas aqui como, na verdade não se trata de um trabalho de mediação propriamente dito, não entendemos viável tal procedimento.

Quanto à visitação paterna aos filhos durante a semana entendemos que o sr [Amir] conta hoje com uma grande disponibilidade de tempo, visto estar afastado do trabalho, o que concorreria favoravelmente para os filhos. [Vítor] parece-nos apaixonado pelo pai, pelo que sugerimos a decisão neste sentido já que não entraram os pais num acordo neste particular, o que poderia se dar também em audiência.

T. Rlkjdafldfljios ((nome da cidade)), 04 de setembro de 2007.

ANEXO II

*Convenções de transcrição*¹⁴¹

·	(ponto final)	Entonação descendente
?	(ponto de interrogação)	Entonação ascendente
,	(vírgula)	Entonação de continuidade
-	(hífen)	Marca de corte abrupto
::	(dois pontos)	Prolongamento do som
<u>palavra</u>	(sublinhado)	Sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA	(maiúsculas)	Fala em volume alto
°palavra°	(sinais de grau)	Fala em voz baixa
>palavra<	(sinais de maior do que e menor do que)	Fala acelerada
<palavra>	(sinais de menor do que e maior do que)	Fala desacelerada
Hh	(série de h's)	Aspiração ou riso
.hh	(h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[]	(colchetes)	Fala simultânea ou sobreposta
=	(sinais de igual)	Eloquções contíguas
(0,3)	(números entre parênteses)	Medida de silêncio (em segundos e décimos de segundos)
(.)	(ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
()	(parênteses vazios)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
tsc	(onomatopeia)	Estalar de língua
(palavra)	(segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((saíndo))	(parênteses duplos)	Descrição de atividade não verbal

¹⁴¹ Adaptado de Loder e Jung (2008).

ANEXO III

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.1**(Brinquedos / separação de Flávia e Amir)*

[1º Encontro, 32'39" – 38'15"]

001 Flávia graças a deus, >nós três temos uma relação m-< ele
002 tem [um amor com a ir]mã, eles brigam né,=
003 Sônia [°que bom né.°]
004 Flávia =como todo ir↑mão, ontem mesmo se es- né? de tapa
005 >sai no tapa.< .h mas o amor que um tem pelo outro é
006 muito <grande.> e ele chega com saudade. ele agarra a
007 íris, ele ag- me agarra.
008 (.)
009 Flávia fala eu te amo o tempo todo, >eu não tenho pro↑blema
010 ne↑nhum dele me entregar no domingo< a ↑noite, é
011 me↑lhor.
012 (.)
013 Flávia ele já chega no ritmo de de- pra segunda-feira
014 acordar lá em casa, e ritmo de colégio e ritmo de
015 tudo.
016 (.)
017 Flávia é ↑só- foi isso que pegou lá.
018 (0,5)
019 Flávia aniversário.
020 (0,5)
021 Flávia é: ímpar, >não adianta< que a juíza decide isso mesmo
022 né, um ano com <cada um>.
023 Sônia só se- só se vocês não deci↑direm de maneira
024 dife↑rente.
025 Flávia E:U, é:,
026 (.)
027 Flávia eu preferia então que me entr- é: que pegasse lá em
028 casa depois do almoço, porque meio dia pra cada ↑um.
029 (0,2)
030 Flávia eu acho que aniversário os dois têm que passar com a
031 criança.
032 Sônia aí senhor amir, é uma questão pro senhor [pensar.
033 Flávia [é meio dia
034 pra cada um, pega depois do almoço,
035 agora se você [for fazer uma fes]tinha igual você =
036 Sônia [na proposta dela.]
037 Flávia = faz, e ele ganhar milhõ- vários presentes e num
038 poder levar um carrinho quebrado pra casa, >isso não
039 é justo ↑não.< cê acha que eu vou fazer o ↑que com o
040 brinquedo do ↑vitor?
041 Amir é pelo menos o rio não vai poluir porque não passa
042 rio agora lá, né.
043 Flávia han::: você não vem querer ver no início- eu falei
044 aqui que no início da nossa separação? teve a↑trito,
045 teve. é lógico. a outra lá abria a bíblia pra mim.
046 vamos a família é tudo. quando eu vi ela tava com
047 ↑ele. eu vou ser hipócrita de falar (.) que isso não
048 me magoou?=

049 Amir =°não, cê num [foi () não°-

050 Flávia [↑só que não me ma↑goa mais aca↑bou. só

051 que na época magoou, e foi muita briga, muita

052 confusão, você pensa bem uma coleguinha sua te

053 chamar- ele chegava em casa, flávia vai lá na lo:ja,

054 a fernanda quer falar com você, ela é tão gente boa,

055 >aí eu ia idiota ia.< tsc ela sentava assim, abria a

056 bíblia, ((voz diferente:)) ô flávia a família é

057 tu:do, pa-pa-pa-pa-pa-pa.

058 (0,2)

059 Flávia aí passa duas semanas me liga, ((voz diferente:))

060 flávia tô com outra pessoa, ((voz volta ao normal:))

061 é ela, quer dizer. você se sente como? teve briga,

062 teve confusão. muito ca- ele ia na porta da minha

063 casa pegar a crianças com ela. muito atrito, muita

064 provocação.

065 (.)

066 Flávia entendeu? mas depois disso ó, passou assim: um tem:po

067 acabou.

068 Sônia cicatriza [mesmo né, dona flávia.

069 Flávia [agora, vai querer que eu seja a↑miga? me

070 poupe, é ↑muito ↑né? num dá, am(h)iga não dá,

071 frequentar casa não dá, né? aí é de[mais.

072 Sônia [olha [só-

073 Flávia [e no rio

074 foi isso, agora você sabe muito bem que o vitor lá:

075 lá em casa ele sabe que eu sou muito caprichosa. ele

076 falou na juíza que eu deixo brinquedo jogado. ele me

077 conhece eu sou uma chata com organização. e ele ↑sabe

078 ↑disso, eu deixar brinquedo jogado?

079 (.)

080 Flávia você pegou a pista dele, só porque você deu, não

081 deixou devolver, umas mesquinhasias besta amirzinho,

082 ele faz coleção de carrinho da hotwheels, ele pediu

083 pra levar, o vitor levou, ele não devolveu.

084 (.)

085 Flávia o vitor ganha presente, ele não entrega.

086 Sônia >mas brinquedo não é pra ficar jogado mesmo não, seu

087 amir.>

088 (0,8)

089 Amir no sol e na chuva não, [só:-

090 Flávia [que ↑sol e chuva? ↑DESDE [qu-

091 Amir [só

092 onde [vai brincar.

093 Flávia [que ↑sol e ↑chu::[va:.

094 Amir [SEM USAR NÃO.

095 (0,2)

096 Flávia ↑QUE ↑SEM U↑SAR? [lá em ↑casa pode perguntar meus]=

097 Amir [a pista lá é (m o n t a g e m)]=

098 Flávia =↑filhos, lá em ca:sa, brinquedo é pra estragar, pra

099 usar e pra brincar, não [fica nada em cima de]=

100 Sônia [tá:: disponível né.]=

101 Flávia =guarda-roupa, nada dentro de caixa. isso aqui fica

102 lá, ↑tele que fa↑lou pra ↑mim que os brin↑quedo tão

103 tudo em ↑cima do guarda-↑roupa, que você não deixa

104 ele↑brin[car.

105 Sônia [brinquedo foi feito pra brin[car.

106 Amir [é pra brin[car.

107 Flávia [agora

108 que [que acontece? se você deu, pensa b-]
109 Sônia [que COM ESSA IDADE a criança perde o] interse.
110 Amir [é, ué, senão ele acaba não u]sando.]
111
112 Flávia e se você deu pro menino? é dele por direito.
113 (.)
114 Amir é ué.
115 Flávia >e por que você não deixa ele levar< pra brincar.
116 (0,2)
117 Flávia por que [ê:?
118 Amir [vai não volta nada, ué.
119 Flávia QUE: NUM VOLTA, [meu deus. é] só você fa^{lar} o=
120 Amir [nada volta.]
121 Flávia =que vai-o que foi é que não voltou, [amirzinho, a]=
122 Amir [esQUEITE e:]=
123 Flávia =>pista da hotwheels não voltou-< .h^{mas}ele brinca,
124 pensa bem, ele [fica comigo quinze dias-
125 Amir [mas o dia que ele vai comigo ele
126 chega lá e ele reclama.
127 (.)
128 Amir aí eu [tenho que comprar de novo igual eu] já tive=
129 Flávia [que recla::ma, comprar de no::vo.]
130 Amir =que comprar várias [coisas.
131 Sônia [mas aruma bolsa pra ele
132 pra ele carregar os brinquedos pra baixo e pra cima,
133 <dona flá[via.>
134 Flávia [UÉ, É SÓ ELE FA^{LAR}-an:: ô amirzinho me=
135 Amir [ela não deixa, ã.]

136 Flávia =poupe [tá, >então por que é que eu deixei< então a]=
137 Sônia [uma bolsa de roupa e uma bolsa de]=
138 Flávia =[pista [ir,
139 Sônia =[<brinquedo.>
140 Amir [e outra. quando ele ganha presente lá em
141 casa, ele não quer. [>não não não não não.< eu num]=
142 Flávia [ah não, ele falou isso comigo,]=

143 Amir =levo, eu num levo, eu num [levo.
144 Flávia [AMIRZINHO <ele falou isso
145 comigo,> [ô mãe ((voz chorosa)) pede lá a moça,] pra=
146 Amir [ahn, posso a^{té} conver^{sar} com ele.]
147 Flávia =falar com o pai pra me dar os presentes. e:: o ami-
148 ami- ele falou [isso comigo, ele <pe:de.>
149 Amir [ahn então- então- então eu vou ter
150 que conversar [direito com ele.
151 Flávia [CON^{VERSA} com [ele direito.
152 Sônia [é:: TEM QUE VER até
153 onde não é um [joguinho dele [também.
154 Amir [é:: é:: é:: [TAMBÉM né?
155 Flávia [ã:: PERA AÍ, ELE
156 PE::[DE.
157 Amir [então agora eu já tô começando a achar que ele
158 tá: queren[do:
159 Flávia [>ELE fala assim,< Ô [MÃ::E-
160 Amir [AGRAD[AR t-os dois]=
161 Sônia [acontece, né]=

162 Amir =lados, né, [é pode ser ué. é:::
163 Flávia [ele fala assim, ô mãe [é::: [o pai-

164 Sônia [<ou AGRADAR=
 165 Sônia =os dois lados, ou PERTURBAR [os dois lados,]=
 166 Flávia [ele falou assim-]=
 167 Sônia =>porque [criança não é] s(h)ant(h)a [não].
 168 Amir [é: hã hã hã]
 169 Flávia [>ele falou=
 170 Flávia =assim,< ô mã:e pe:de o pa:i:

172 Amir >não tô descartando nenhuma hipótese não,[uai.<
 173 Flávia [pede o pai=
 174 Flávia =pra[:::

175 Amir [ma::s ele- ele RECUSA a de- tem vez que ele vai
 176 levar ele, que meu sogro chega lá, vamos lá, vamos
 177 passear de carro, vou te deixar lá.
 178 (.)
 179 Amir ele leva dentro do carro. ele fica não não
 180 não não [não, não [deixa. °não leva.°
 181 Flávia [ã:::~::~[:::

182 Sônia [↑vê isso com ele=
 183 Sônia =gen[te, (co[menta) essa his]tória.[fala que o]=
 184 Flávia [muito estranho mesmo.] [muito estranha]=
 185 Amir [é,vou conversar]=

186 Sônia =[senhor OUVIU isso da <dona]flávia,> que ele]=
 187 Flávia =[essa situação, muito estranha.]
 188 Amir =[direito com ele, vou conversar] direito com ele.]=

189 Sônia =ele chega lá e <recl[a:ma.>
 190 Flávia [como ↑é que eu deixei a pista
 191 ir pra tua casa? [quando cê pediu,
 192 Amir [não, a pista foi ele que falou ô
 193 pai queria que você montasse pra mim que eu não
 194 consigo usa:r.
 195 Flávia QUE ↑I::SSO, [eu canso de montar aqui:lo, o cláudio]=
 196 Amir [falei > uai por que cê não usa,< aí]=
 197 Flávia =[montava pra e:le: tsc. hh ((suspiro breve))
 198 Amir =[ele ah porque minha mãe não quer, não sabe.
 199 Amir não sabe. aí ele trouxe só que faltando um monte de
 200 coisa. aí eu conversei com um colega, ele falou que
 201 tem um pessoal que num [pagou, que devolveram na loja
 202 Flávia [faltando um monte de coisa.
 203 tava tudo na cai-

204 Amir tava tudo jogado até que eles iam fechar ali a lenan
 205 ((nome da loja)) começaram a desmontar um monte de
 206 (coisa) [de brinquedo lá.
 207 Flávia [ele falou que você nunca montou pra [ele.
 208 Amir [aí ele
 209 foi arrumou duas peças pra mim, eu monte:i, aí agora
 210 meu pai e eu vamos ver se a gente consegue uma outra
 211 que lança o coisa lá que nós vamos fazer um negócio
 212 de madeira pra já ficar [já montado ([)
 213 Flávia [ã::: ↑que bom [né?

214 Sônia [daqueles
 215 carrinhos hotwhe[els.
 216 Amir [é ele gosta daquilo.
 217 Flávia [é, ele faz coleção a coleção e ele
 218 ficou [com os carrinhos.
 219 Sônia [menino adora aquilo [né,
 220 Amir [ele adora aquilo.ado[ra.=

221 Flávia [mas=
 222 Flávia =↑eu [faço a colle↑ção com ↑ele. lá em casa tem mais
 223 Sônia [um monte.]
 224 Flávia de vinte, aí ficou faltando esses dois, ele sempre
 225 fala se eu tivesse os dois aqui né, ele sempre fala
 226 dos dois que ficou faltando. en↑tão o ↑vitor anda
 227 mentindo demais, né, deve ↑ser?
 228 Sônia dois carrinhos que foram pra casa do senhor?
 229 (0,2)
 230 Amir não, o que tá lá é pista.[a pista com os carrinhos-
 231 Flávia [os carrinhos<foram juntos.
 232 Sônia compra [outros dois carrinhos gente,
 233 Amir [não, os carrinhos têm que estar na pista- é:
 234 Flávia eu ↑COMPRO:: eu falei, mas el- mas sabe aquela coisa
 235 assim? a coleção é tanto- mesmo que eu compre mais
 236 dez,
 237 (.)
 238 Flávia ((voz diferente)) poderia ter mais os dois. não
 239 ADI↑ANTA né, a coleção ele deixa no armário. agora
 240 essa coisa de joga- de sol e chuva?
 241 (0,2)
 242 Flávia jog- brin- brinquedo jogado? hh eu não, eu
 243 ensino assim, eles brincam e guardam dentro de
 244 uma caixinha que te:m. a organização de guardar
 245 brinquedo [tem. mas não fica nada jogado
 246 Sônia [é:, vê com ele se ele ficaria satisfeito
 247 em botar o- o- o que mais interessa ele dentro de uma
 248 bolsa, criança é assim, tem que carregar uma bolsa de
 249 brinquedo [né.
 250 Amir [é:,eu sempre[falo isso que às] vezes ele]=
 251 Flávia [SE EU MANDASSE O] ES↑QUEITE]=
 252 Sônia [PRA LÁ E PRA CÁ.]

 253 Amir =[fica lá e fica queren-
 254 Flávia =[ele não ↑ia devol↑ve:r, [tenho ↑cer↑teza.
 255 Amir [é ruim, hein.
 256 (1,0)
 257 Amir ele pode:[:: (° °)]
 258 Sônia [olha só gente,] eu acho que foi- foi bem
 259 legal esse encontro nosso né?
 260 (2,0)
 261 Sônia hein, seu amir, olha. seu amir, dona flávia tá
 262 oferecendo a quinta de manhã pro senhor
 263 providenciar [o futebol.
 264 Amir [é, vou ver lá.
 265 Sônia vai lá providencia, ótimo, maravilhoso, pronto, e:::
 266 ela a- ela tá- ãn:: sugerindo também uma mudança lá
 267 no dia do aniversário dos meninos. é isso?
 268 Flávia é:: não sei, se ele tiver conversando com a
 269 iris [até lá.
 270 Sônia [porque dia do aniversário da senhora é com a
 271 senhora. dia do aniversário do senhor é com o senhor.
 (...)

ANEXO IV

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.2**(Doença de Amir)*

[2º Encontro, 00'26"- 02'27"]

001 Flávia <eu queria te fazer uma pergunta.
002 (0.5)
003 Flávia você foi chamado no iene pê esse¹⁴² que >cê vai ter
alta?
004 (0.8)
005 Amir °não ↓sei°
006 Flávia não?
007 (1.2)
008 Flávia não foi chamado?
009 (0.5)
010 Amir pra ter alta? num sei >por quê?< [você trabalha-
011 Flávia [não >porque< eu
012 fiquei sabendo.=
013 Amir =ahn, >>porque<< parece que cê trabalha lá (não?)=
014 Flávia =não.
015 (.)
016 Flávia mas- a- a minha fonte eu não posso falar.
017 (.)
018 Flávia eu ouvi falar que ele ia ter alta, que ele não tá
019 doente.
020 (.)
021 Flávia >e eu queria saber dele<, mas ele não [sa::]be.
022 Amir [uhn?]
023 Amir isso eu acho que é uma coisa pro o médico lá (me/vim)
024 dizer.
025 (.)
026 Amir então eu vou ser o primeiro a:: (0.2) síndrome do
027 pânico que teve cura.=
028 Sônia =e além do [mais] [gente, nós-] nós: bem [sabe]mos =
029 Amir [né?]
030 Flávia [a:::~::~:i]
031 Amir [ehn.]
032 Sônia = como o i ene esse esse é injusto. nós bem
033 sa[bemos disso.]
034 Flávia [A:::H e eu sei] na pele, né? meu pai foi muito
035 injustamente minha mãe tá até pro[c e s]sando ele.
036 Amir [(tá./ahn.)]
037 Sônia °como o i ene esse esse¹⁴³ é injusto.°=
038 Amir = >não porque< eu pelo que eu fiquei sabendo ô: ô: a
039 síndrome do pânico (.) inclusive até a:: arlea aqui que
040 falou >que tem um< ami::go que:: (.) °tem, né.° (.) até
041 eu não gostei muito da- (.) de saber isso que: (.)
042 existe tratamento (.) cura não uma vez que você teve
043 (.) você pode [ficar meses] sem te:::r=
044 Flávia [((barulho de pulseira))]
045 Amir =mas a qualquer momento: (.) ela
046 pode [(.) r e t o r n a r ,]
047 Flávia [então >você vai aposentar<] desse jeito.

¹⁴² Sigla de INPS.¹⁴³ Sigla de INSS.

048 Amir num sei isso é um problema meu [num] é seu não[num]=
049 Flávia [é-] [É SIM,]=
050 Amir =[diz a sua pessoa não.]
051 Flávia =[porque a gente tá estu]dando aqui se você tá doente
052 ou não.
053 Amir [>tá estudando se eu tô doente ou não aqui< ô:::]
054 Flávia [e eu acredito pi- ↓é:::] o do
055 processo é ↓esse pra ver se ele- [como é que tem]=
056 Sônia [nã:o não nó-]=
057 Flávia condições:::=
058 Amir =[num ↓tô sabendo disso não.]
059 Sônia =[nós estamos estudando] para
060 ver [se e:le- como]é que vai ser a >visitação<.
061 Flávia [E ELE seguinte.]
062 Amir ↓é, não tô sabendo [que é a minha doença não.]
063 Flávia [pra você é muito ↑vanta]joso,
064 né? fica:r- nesse- encostado, você imagina você voltar
065 a trabalhar?
066 (2.0)
067 Flávia [vai ser muito [ruim procê, né, (.)>porque< cê não]=
068 Amir [<olha, se você quiser ficar doente]=
069 Flávia =[gosta de trabalhar.]
070 Amir =[no meu lugar]e eu ficar bom no seu.=
071 Flávia = por que é que você tá com [essa aparência assim?]=
072 Amir [fica cômodo assim.]=
073 Flávia = com essa barba assim desse jeito? desse jeito.
074 (0.2)
075 Flávia quando a gente tem uma mulher do lado que cuida da
076 gente, não ↑fica desse jeito ↓não.=
077 Amir =uai.=
078 Flávia =eu acho que você quer é chamar a atenção.=
079 Amir =ela gosta de um barbudo.=
080 Flávia =nã:::, eu acho que você gost- [você quer] é provar =
081 Amir [ela pede.]
082 Flávia = pros outros que cê tá doente, você deve tá enganando
083 todo mundo aqui.=
084 Amir = eu nã:o preciso prova:r (.) <nem a nem bê [nã:o. >]
085 Sônia [mas qual]
086 que é a questão então [da se]nhora dona flávia? =
087 Amir [é:::]
088 Flávia =[A VER↑DADE.]
089 Sônia =[em relação]
090 Amir =[que que tá te] preocupando.
091 Flávia A [VERDADE.
092 Sônia [não- não mas olha [só-
093 Amir [o que tá te preocupando,
094 [eu num tô entendendo]
095 Sônia [em relação o-]qual que é a conexão (.) entre
096 a doença do seu (.)amir [e
097 Flávia [e a visi]ta.
098 Amir [(olhar) [as crianças?
099 Sônia [e a visita.
100 Flávia porque minha preocupação é com as cri↑anças.
101 (0.5)
102 Flávia entendeu? ele, ele não- deixou de procurar a- a íris um
103 tempão. =
104 Amir = não, eu não deixei de procurar (a íris não, tanto que
105 eu [busco o vitor.)
106 Flávia [a última::: coisa aqui::: eu acr- saí daqui
107 acreditando mesmo que ele tá doente. por isso que

108 eu conversei com a íris, falei íris vamo:s- né?
109 >porque<- vamo::s [↑dar uma chan]ce a e:le,
110 Amir [°ah, mas°-]
111 Flávia ele não tá <be:m>, >se aconteceu o que aconteceu<, se
112 ele nã:o .h te procurou esse tempo todo é porque pra
113 ele é difícil, ele tá doente, foi ↑isso que >eu
114 expliquei pra ela<, ele falou que pra ele é di[fícil,
115 Amir [a então-
116 Flávia >mas se ele< já tomou o primeiro pa::sso, .h >aí a íris
117 ficou feliz:<,
118 (.)
119 Flávia é mãe, ele que tomou o prime- e:le (que) pediu pra::
120 pra marcar o encontro, e s:e não >fosse assim< eu não-
121 não forçaria nada. .h mas eu vi que partiu de:le então
122 ela também aceitou e ela ficou feliz com isso, ela tá
123 feliz com isso, ela quer vim, ela não está vindo
124 forçada.
125 (.)
126 Flávia eu conversei com ela só porque ela tava intransigente
127 só. .h

ANEXO V

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.3**(Possibilidade de guarda compartilhada)*

[3º Encontro, 11'55 – 12'15"]

001 Sônia pode ser então dia dezoito de julho?
002 Amir °claro°, [quanto mais rápido melhor pra gente]=
003 Sônia [e: eu gostaria, acho que a gente pode até]=
004 Amir =[resolver logo isso.]
005 Sônia =[fazer assim dona Flávia, °vamos tentar mais no dia
006 dezoito de julho°,
007 (2,0)
008 Flávia é mas tá difícil, () com essa ideia agora de
009 guarda partilha:da.
010 Sônia é mas eu acho isso muito possível, acho possível a
011 guarda compartilhada, como acho possível a:::
012 ace[rta ()
013 Flávia [minha filha, se o juiz der guarda partilhada eu
014 peço transferênica do meu trabalho e saio da cidade,
015 você não vai ver as crianças tão cedo, é RUIM HEIN,
016 >você que me azucrine, já estou de saco cheio de
017 você, dessas palhaçadas, o seu problema é falta de
018 trabalho.<
019 (1.0)
020 Flávia vai trabalh[ar (vagabundo.)]
021 Sônia [mas olha só] dona Flávia, a partir do
022 momento que foi colocada a: a vida de vocês por um
023 outro, para o outro bem ou mal, na mão do juiz, ele
024 vai deci↑dir ↑mes[mo.
025 Flávia [mas eu quero ver é se-< meus
026 filhos são bem criados por mim, muito bem, quero ver
027 provar que é necessário ficar com um pai que é
028 doente, né? você não é doente ↑não neném, então
029 tra↑balha.
030 Amir é, [mas ()]
031 Sônia [mas a guarda] compartilhada eu não vejo
032 impedimento nenhum para isso não.
033 Flávia >então incen↑tiva ele entrar,< vamos lá, quer guerra,
034 a gente tem guerra.
035 (.)
036 Flávia eu- o meu trabalho, a gente vai pra qualquer cidade,
037 vamos ver você pegar ele lá na cidade que eu vou
038 morar, >vamos ver,< e se o vitor vai querer,
039 (3.0)
040 Amir tem que incentivar uma psicóloga pra [ela,
041 Flávia [não, pra você.
042 porque sua psicóloga não tá adian↑tando ↑não,
043 aí, [tá igual a um bicho aí ó.
044 Amir [minha psicóloga é muito boa.
045 Sônia quem é, senhor amir.=
046 Amir =[é a Leda Fraga]
047 Flávia =[↑boa? tô vendo,] você tá muito ↑bem, muito boa.
048 Amir ela podia fazer o acompanhamento dela,
049 Flávia ah é coitado, >sabe qual é o meu problema, é um
050 traste que eu arrumei pra casar e ter filho,< esse é

051 o único problema que eu tenho, ((saindo))

ANEXO VI

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.1.4**(Visitas de Amir)*

[4º Encontro, 25'48" – 27'01"]

001 (.)
002 Flávia nesse processo aí,
003 (.)
004 Flávia é:: tem que especificar ↑claramente que só se for pra
005 jogar futebol (.) vai pegar durante a semana (.) no
006 colégio, cinco e meia até sete e meia da noite.
007 Sônia e se não for pro futebol, não pode?
008 Flávia ↑não, ué, (porque) atrapalha a minha vida, eu trabalho
009 à noite (.) eu dou banho, eu dou comida, eu (.) >ponho
010 eles< pra fazer dever de casa.
011 Sônia ô dona flávia, qualquer criança lucra (.) em ver o
012 pai [mais] de uma [vez na semana
013 Flávia [é:::] [eu- é: só [pôr o futebol.
014 Amir [bom-]
015 Sônia [ou se em mora com
016 o [pai (.) [ver a mãe mais de uma vez por semana
017 Flávia [bom, só DO futebol.
018 (.)
019 Flávia foi falado lá.
020 (.)
021 Flávia e é- a própria::: promotora falou, pro futebol,
022 (.)
023 Flávia vai ter que ser só pro fute[bol].
024 Amir [é- [eu- só queria falar
025 Sônia [tá, mas vocês podem
026 melho↑rar is[so, se quiserem.
027 Amir [não, eu só queria falar >uma coisa com
028 ela<, se eu tivesse a guarda dos meus filhos, cê pode
029 ter certe[za
030 Flávia [mas você é ó::[timo
031 Amir [na hora que ele falasse
032 as[sim, "eu quero ir com a minha mãe", num tem=
033 Flávia [você é uma ótima pessoa.
034 Amir =segunda, num tem terça, quarta, sexta.
035 Flávia é. você tá anos-luz de mim, você é uma pessoa::
036 iluminada, é. [diferente.
037 Amir [porque-
038 Amir eu posso até- um dia até ter a guarda [mas-
039 Flávia [falar
040 é muito [bonito
041 Amir [mas não (sou dono) deles.
042 Flávia urrum. falar é muito bonito.=
043 Amir =não é falar não, eu dou exemplo.=
044 Flávia =ah é, dá [qual? pois é. é. você é ↑ótimo.
045 Amir [tudo que eu faço eu pro[curo dar exemplo.
046 e::[: e- e é is]so que eu vivo. [e acho que] isso é=
047 Flávia [muito bom.] [EXEMPLO?]
048 Amir =o:: é o ideal.
049 Flávia <gen[te> é vergonhoso escutar isso de você.
050 Amir [ó, eu quero isso eu quero aquilo.

051 Flávia cê dá exemplo? ô, senhor. pode cortar esse pedaço?
052 vamos voltar pra outro assunto? porque é brincadeira,
053 né.
054 Sônia mas então, a senhora:: vai- se- se pegar nessa questão
055 que [é o futebol é [isso, para o futebol.
056 Flávia mas ↑é ué, para o futebol. foi isso que ficou
057 especificado. <para o futebol.> ((esta última UCT
058 pausada, palavra por palavra)) se não tem futebol, se
059 o vitor não quer, deixa a rotina dele como tá. deixa
060 do jeito que tá.
061 (2,0)
062 Sonia o vitor sai perdendo com isso, né (.) e o seu amir
063 fica amarrado, né? [se não quer o futebol,]
064 Flávia [(,)] ô senhor.
065 (.)
066 Sônia então tá, outra coisa que eu queria ver com vocês
(...)

ANEXO VII

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.2.1.**(Relação entre Amir e Íris)*

[1º Encontro – 47'39" – 48'54"]

001 Amir e todo mundo sente saudade [dela lá. °todo mundo]=
002 [(barulho externo não)=
003 Amir =[pergunta°.]
004 =[identificado))
005 Sônia a família do senhor?
006 Amir é:[:.]
007 Flávia [a:::h >e por que que não procura ela<.]
008 Sônia [e O SENHOR mora com a dona] fernanda e
009 a marina efigênia só vocês três?
010 Amir é.
011 (2,0)
012 Sônia num mora >perto da família< de:la nem da família do
013 senhor não.
014 Amir °não não°.]
015 (2,0)
016 Amir °a gente mora na:-
017 Flávia o padrinho dela nunca procurou ela.
018 (0,2)
019 Flávia e o que que ele tem a dizer, o mauro.
020 (.)
021 Amir que não sabe o por que [que ela não fala] com ele.
022 Flávia [a:::::::::::hn.]
023 Flávia tsc, [QUAL O DIA que] ela encontrou com ele,=
024 Amir [ninguém sabe.]
025 Flávia =e que ela virou a cara. ela nem vê [ele mais. tsc.]=
026 Amir [vã:rias vezes.]=

027 Flávia =<A não, [isso aí: já tá] demais. eles então eles =
028 Amir [né uma não.]

029 Flávia =IGUALARAM a cabeça da íris de nove anos.[eles são]=
030 Amir [não, ué.]=

031 Flávia =INCAPAZES de procurar a íris >lá na porta da minha
032 casa.< [>foi o] aniversário dela< e ninguém=
033 Amir [eles são-]=

034 Flávia =procurou, dia dezesseis.=
035 Amir =>aniversario< do meu pai, meu pai foi lá::.
036 (.)
037 Flávia [>CÊ SABE MUITO BEM o que tava acontecendo naquela]=
038 Amir [a íris ficou fazendo-]=

039 Flávia =[época.<]
040 Amir =[um mon]te de <CARETA>.

041 Flávia ↑QUE:: <↑I::SSO> A [ÍRIS ABRAÇOU BEIJOU ELE]=
042 Amir [VOCÊ NÃO DEIXOU ela ir.]=
043 Flávia =>↑eu que não deixei eles virem pro churrasco e
044 você sabe muito bem por quê< que isso aí eu sei
045 que foi [e ↑ACABOU.
046 Amir [não sei por que [não.

047 Flávia [você sabe muito bem.=
 048 Amir =não sei.=
 049 Flávia =você ((barulho de fecho de bolsa)) sabe muito bem.
 050 (.)
 051 Flávia o que que cê fez.
 052 Amir eu fiz.
 053 Flávia você fez.((barulho de salto no chão))
 054 Amir >°que [que eu [fiz°. <
 055 Sônia [gente, [muitíssimo obriga:::da.
 056 Flávia [>EU VOU ENTRAR EM DETALHE AQUI< que
 057 você desceu o morro cor[rendo, que[você (armou)]=
 058 Sônia [muitíssimo[obriga:::da.]=
 059 Amir [()eu]=
 060 Flávia =(aquele escândalo)=

 061 Amir =vou esquecer dia treze.
 062 (.)
 063 Amir o pa[pele.
 064 Flávia [né, pra ele dar pro trabalho dele que ele
 065 faltou.
 066 ((passos))
 067 Flávia °só isso?°
 068 Sônia muito obrigada tá? [foi muito] legal [dona flávia.]
 069 Flávia [tá. tchau.]
 070 Amir [vai com deus.]
 071 (0,8)
 072 Flávia é um deboche?
 073 Amir não, ué. é vai [com deus.
 074 Flávia [ahn, ele tá sempre comigo
 075 gra::ças [a deus.
 076 Amir [é isso aí.[manda um abraço pra íris e pro]=
 077 Flávia [() criar os dois]=
 078 Amir =[vítor lá.]
 079 Flávia =[sozinhos.] ((saindo))

ANEXO VIII

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.2.2.**(Pensão alimentícia/ gastos com plano de saúde)*

[2º Encontro, 07'33" – 13'19"]

001 Amir acho que a saúde também é responsabilidade de quem tá
002 com a criança também, né.=
003 Sônia =naquele período [ali, né].=
004 Flávia [i::sso.] =
005 Sônia =no final de semana também [se acontecer alguma coisa]
006 Amir [é: a: porque parece]
007 também que é falta de responsabilidade isso, não ter
008 um plano quando [()]
009 Sônia [agora,]
010 Flávia [não, não] é falta de responsabilidade
011 não ter plano não, meu bem, eu não sou obrigada a ter
012 plano não, agora a própria juíza e a:: a doutora,
013 >como é que-< a promotora falou, se as crianças já têm
014 plano é direito deles usarem [>o dia que adoecerem<]=
015 Amir [quem paga sou eu.]=
016 Flávia =pode pôr na porta da casa dele, A promotora falou,
017 como é que ela chama, é que ela chama?=
018 Sônia =vilma.=
019 Flávia =vilma, falou assim, olha, o dia que adoecer você põe
020 na porta da casa dele que ele se vira.
021 (0.2)
022 Flávia a- plano tá com ele- ela falou isso.
023 (1.0)
024 Flávia então eu posso fazer ↑isso e isso [não quer dizer]=
025 Amir [e isso então-]=
026 Flávia =que eu sou resp- eu não tenho o- a obrigação de pagar
027 plano, eu não tenho.
028 (0.2)
029 Amir você [tem obrigação de gastar dinheiro]
030 Flávia [> se você já tem, o seu <] plano é pra
031 quê? ô menino, você para de falar em negócio de gastar
032 dinheiro, que eu pago aluguel, tá::? os meus
033 filhos [andam bem arrumados.]
034 Amir [com qual dinheiro?] com qual dinheiro?
035 Flávia eu TRABA:LHO meu bem, eu sou professora,=
036 =[eu não sou vagabunda]
037 Amir =[e com o dinheiro deles?] eu gostaria muito de
038 saber [>o que é que é feito com o dinheiro deles<]
039 Flávia [o que é que é fei- ↑ué::? eu pos]so
040 provar tudo o que eu [↑pa::go]
041 Sônia [mas o]lha [só, senhor amir]=
042 Flávia [ele já entrou com]=
043 Sônia =[os meninos comem?]
044 Flávia =[esse processo]e perdeu,[comem muito bem]carne=
045 Sônia [os meninos comem?]
046 Flávia =todo [dia.
047 Sônia [os meninos vestem?]
048 Amir [e como é que é feita] es- essa divisão da
049 comida, [porque] ela também come, né?=
050 Flávia [hum?]
051 Amir =[ela não [tem () comprar ()]

052 Flávia =[↑gente como é cara de pau, >é mas eu] lavo, passo e
053 cuidado deles, arrumo casa,< eu faço é:: dever com eles,
054 eu dou toda a assistência a eles.
055 Sônia mas olha [só senhor amir, se o senhor] percebe que os=
056 Flávia [você é muito cara de pau.]
057 Sônia =meninos estão gordinhos,=
058 (.)
059 Sônia =[e que tão com- com o cabelinho lava::do:, sinal]=
060 Flávia =[eles são magros por natureza,porque eles comem bem]=

061 Sônia =que na ca:sa, que eles tão usando xampu, se a pele tá
062 mais ou me:nos significa que tá- tá [limpa:ndo,]
063 Flávia [há anos que] não
064 adoecem, [estão ótimos.]
065 Sônia [se tem um- um- uma] calcinha, uma cueca
066 nova, um sapato mais ou menos, o dinheiro está sendo
067 aplicado, [senhor amir.
068 Flávia [com certeza. eles estudam em
069 co[légio particular]
070 Sônia [aí não- não dá] pra levantar dúvida.
071 Amir dá sim.=
072 Sônia =[ago:ra,]
073 Flávia =[>dá< porque] te incomoda, isso tudo é isso, chegamos
074 ao ponto. se desde a separação eu falasse não precisa
075 dar nada, ele nem visita ia fazer questão, o problema
076 dele é o dinheiro.
077 (.)
078 Flávia incomoda os dois, a vagabunda lá e ele, o dinheiro ser
079 usado, eles me- [eu TRABA:LHO.]
080 Sônia [dona FLÁVIA,] não [vamos falar nem]=
081 Amir [você trabalha,]=
082 Sônia =[do seu cláudio] e não vamos falar da dona fernanda.
083 Amir =[e ()]

084 Flávia o que dá raiva é que eu trabalho, olha e eu
085 trabalho muito, >eu acordo, eu cuido da casa
086 eu não pago empregada porque eu não posso,<
087 eu pago só a moça que fica à noite com eles
088 porque eu trabalho à noite, eu trabalho, eu
089 não tenho te:[mpo pra ficar armando contra ninguém,]=
090 Amir [a única coisa que eu posso dizer-]=
091 Flávia =>e meus filhos< estão sempre bem arrumados,
092 limpinhos, cheirosos e tudo mais, não são- (.) a casa
093 tá sempre limpa porque- >mesmo eu trabalhando fora< eu
094 mantenho tudo limpo,
095 (.)
096 Flávia ele vem falar que quinhentos reais é muito pra dois
097 filhos?
098 (.)
099 Flávia (↑toma) vergonha meu filho.
100 (.)
101 Flávia [eu pago a↑luguel, eu pago a↑luguel, e ele pa]ga o
102 Sônia [esse é o valor da pensão? quinhentos reais?]
103 Flávia colégio da [íris.
104 Amir [é quinhentos reais, [só?
105 Flávia [>é quinhentos< e
106 setenta.
107 (0.2)
108 Amir (voce [só-)
109 Flávia [ã:? dá duzentos e pouco pra cada um, você acha-
110 só de roupa eu tenho carnê, trezentos e cinquenta que

111 eu comprei na loja [essa semana.]
 112 Sônia [>não é só isso] também> não=
 113 Sônia =[dona flávia, por exemplo uma parte do alugue:l]=
 114 Flávia =[todo mundo sabe, tanto é que ele per↑de:u]=
 115 Flávia = ele perdeu isso na [justiça.
 116 Sônia [uma parte do [aluguel-
 117 Amir [<quem foi que te
 118 falou pra [botar as crianças (na porta lá de casa?)]
 119 Sônia [esse dinheiro vai pra uma parte do
 120 aluguel, [vai pra- parte da lu:z,]
 121 Flávia [aluguel água luz] mantimento é mais
 122 de quatrocentos, a merenda- eles todo dia levam
 123 merenda boa, eles comem bem, pode perguntar meus
 124 filhos, eles comem muito bem >eu tô tranquila.<
 125 Amir: quem foi que mandou você botar as crianças na porta lá
 126 de casa que você falou?
 127 Flávia a doutora vilma.
 128 Amir mais quem? e mais QUEM? [e mais quem?]=
 129 Flávia [e a juíza.]=
 130 Amir =quantos homens tinham lá, eu não vou ganhar nunca lá.

ANEXO IX

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.3**(Relação entre Amir e Íris)*

[1º Encontro, 03'10"- 08'28"]

001 Sônia tá, mas olha só, o seu amir é o pai dos meninos. é
002 isso. tá colocado ASSIM. não tem como
003 FUGIR↑ [esse é o PAI dos meninos.]
004 Flávia [você é o pai da íris?]
005 (1.0)
006 Flávia você considera a íris como sua filha.
007 (2.0)
008 Sônia [deixa o seu amir falar um pouquinho então <dona]=
009 Amir [°a não ser que-° a não ser que- a não ser que]=
010 Sônia =[flávia. >]
011 Amir =[você fale] [o contrário,] mas parece que sou né.
012 Flávia [(°tô deixando. °)]
013 (0.2)
014 Flávia e por que que você não liga mais pra íris.
015 (.)
016 Amir ela que não quer (.) conversar comigo.
017 Flávia a íris deixou de ir na tua [casa-
018 Amir [agora, eu não posso
019 obrigar uma criança de onze anos [a::: a nada né.]
020 Flávia [você procurou ela?]
021 (.)
022 Flávia pra conversar.
023 Amir é::↓
024 (.)
025 Amir eu conversei com ela no dia que ela falou que eu mal
026 trato ela, e:: (0.5) as vezes que eu encontro com ela
027 ela desvia. diz [eu não quero.
028 Flávia [é porque ela tá espe↑rando
029 que você chegue nela.
030 (0.5)
031 Flávia você tem oportunidade de chegar ne[la.
032 Amir [inclusive na- na-
033 agora >esses dias< ela tava num (.) posto de saúde,
034 pedi o menino pra ir lá oferecer pra (.) passar o
035 cartão no- num médico particular pra ela poder ir.
036 (1,0)
037 Flávia eu estava no [posto-
038 Amir [>ficaram< as duas (.) rindo, fazendo um
039 monte de bobeira [lá e fazendo careta e:::
040 Flávia [>bobeira não<, a íris tava
041 conversando comigo.
042 (.)
043 Flávia nin↑guém fez care[ta.
044 Amir [tive que ir embora.=
045 Amir =[tava no lugar] eu tive que ir embora,=
046 Flávia =[>nin↑guém fez careta<.]
047
048 Amir =[então é: difí[cil.]
049 Flávia =[nin↑guém fez ca↑re[ta.]
050 Sônia [>o se]nhor< tava lá

051 coincidentemente.
052 Flávia coincidentemente, ninguém fez careta, >a íris ficou
053 ner[vosa, ela queria descon]versar, ela começou a<=
054 Amir [ai eu tive que ir embora.]
055 Flávia = >(contar caso) ()< do <colégio>.
056 Sônia umrrum.
057 Flávia .hh ela começou a contar caso do colégio pra se
058 desconstrair. ela estava se sentindo mal naquela
059 situação.
060 Sônia um.
061 Flávia porque o vitor correu, abraçou, ele só dá ideia pro
062 vitor. .hh quando a íris parou de ir lá, ela tinha
063 nove a::nos ele nu::nca procurou, passou aniversário
064 passou tudo ele NUNca procurou, ele NUNca foi no
065 colégio procurar, ele procura o menino mas num procura
066 ela. ela só tem nove, ele tem trinta e tantos anos.
067 Sônia é mas o senhor amir tá- tá me:smo com algumas:=
068 Sônia =[questõ:es ele tá indo<devagar>em relação a isso.]=
069 Amir =[é inclusive eu pedi a: pedi a psicóloga pra poder]=
070 Amir =vê se faz esse primeiro encontro aqui. vou pedir pra
071 ela [porque:::
072 Flávia [<eu falei também.

ANEXO X

*Íntegra do episódio de conflito analisado na subseção 7.4**(Íris)*

[1º Encontro, 40'38" - 41'30"]

001 Sônia >agora< essa menini:nha, no primeiro encontro ela
002 veio né.
003 (0.8)
004 Amir m[arina efigênia.
005 Sônia [marina efigênia,
006 (.)
007 Sônia ela é muito afeti[va [né.]
008 Flávia [>↑a [íris< tam]bém é.=
009 Amir [ela] é.]
010 Sônia =ela pulou no colo do [seu::
011 Flávia [↑nor↑mal.[>tá sen]do cri]ada=
012 Sônia [do seu] amir]
013 Amir [ela é.]
014 Flávia =por ↑ele ↑ué.
015 (.)
016 Flávia isso não me es↑pan[ta.
017 Sônia [si:m, >mas ela<] É [afeti]va.=
018 Amir [e não, e ela-]
019 Flávia [ã::?]
020 Flávia =[↑mas a ↑íris também é- >a íris num é] afe↑tiva<?
021 Amir =[ela morre de saudade da <íris>.]
022 ? [h
023 Flávia [>morre de saudade da íris<, v(h)am- menos, m(h)enos.
024 Amir °por ↑quê.°
025 Flávia ↑menos. >ela morre de saudade da íris?< menos.
026 Amir uê.
027 Flávia .h >A ÍRIS NÃO É [AFE]↑TIVA amirzinho.<
028 Amir [ê.]
029 Amir você acha que não [por quê? eles se-]
030 Flávia [a íris> não é] afe↑tiva.
031 Amir >sempre se deram tão< be::m marina efigênia,=
032 Amir =[íris e vitor.
033 Flávia =[>engraçado ela-< então a í- então >tem que ser
034 conversado mesmo porque a íris falava outras coisas
035 pra mim.<
036 (.)
037 Sônia >agora [(>>deixa eu<<)
038 Flávia [a íris num é a[fe↑tiva?
039 Amir [>inclusive ela viu as fotos<,
040 a: >alegria< danada, >eles brincando< e: .h fazendo
041 dança do <ventre> e: fantasia de[:
042 Sônia [°é:°
043 Amir de cinderela e de não sei- era o dia inteiro. [()
044 Flávia [e por
045 que que será >que ela deixou de ir.<
046 (.)
047 Amir ã:n.
048 (0.5)
049 Flávia cê ainda [acha que fui eu.]
050 Amir [s:: ó, s:::]::: se ela tivesse comigo

051 eu te dava uma resposta, [mas ela não ta, ()
052 Flávia [ainda acha que foi ↓eu. eu
053 não falei nada >to tranquila<. graças a deus [isso]=
054 Sônia [.hh]=
055 Flávia =[aí eu ()
056 Sônia =[>a gente podia se encontrar daqui a quinze dias de
057 novo?