

A PERSPECTIVA SOCIOINTERACIONAL

Nosso enfoque para o estudo das práticas narrativas é a partir de uma abordagem sociointeracional para o discurso, de acordo com os pressupostos da Sociolinguística Interacional (Gumperz, 1982; Goffman, 1981; Tannen, 1984, 1986, 1989, 1993; Erickson e Schultz, 1982), que inclui elementos de ordem linguística e social, em interface com a Análise da Conversa (Sacks [1968]1992; Schegloff e Sacks, 1973; Schegloff, 1982; Marcuschi, 1986).

A Sociolinguística Interacional estabelece um importante diálogo, desde a sua origem, com diferentes áreas do conhecimento humano, como a Linguística, a Antropologia, a Sociologia, a Psicologia Social e Cognitiva. Esse ambiente multidisciplinar permite um olhar mais abrangente de como as pessoas se fazem entender e entendem ao interagir umas com as outras e o que exatamente elas fazem ao usar a linguagem, entendida como uma realização dinâmica.

Nessa abordagem do discurso, a organização social é definida de forma relacional e não-estática. A interação face a face é vista como local de construção do significado social, sendo de interesse tanto linguístico quanto sociológico. O significado é tido como situado e ocorre no momento em que os participantes de uma dada interação elaboram suas mensagens, ou seja, no momento em que definem o que está se passando naquele momento. Esta é uma forma de abordar a linguagem como um sistema simbólico inacabado, aberto e construído nas interações sociais. Esse olhar da Sociolinguística Interacional para o uso da linguagem nos fornece uma descrição da complexidade das relações humanas, a partir da análise de como os discursos e as interações sociais se organizam (Ribeiro e Garcez, 1998).

Ao focalizarmos as narrativas em contextos institucionais, especialmente no PROCON, perceberemos como os participantes interferem no decorrer do encontro e todo o trabalho interacional que deve ser estabelecido para que os relatos aconteçam. Isso porque as narrativas não são atos solitários. O narrador tem que conquistar espaço e a atenção dos ouvintes, e, da mesma forma, a narração recebe a interferência e a participação desses ouvintes, considerados

participantes ativos no processo. Os ouvintes podem fazer intervenções de várias ordens, o que pode ser desde a interrupção abrupta do curso narrativo até a inserção de turnos de participação mínima, ou sinais de retroalimentação, do tipo “mm” e “ahm ram”, os quais não quebram o fluxo do relato e manifestam a atenção dispensada. O ouvinte também participa ativamente usando sinais de ratificação, como a repetição total ou parcial do turno do narrador, e fazendo perguntas de pedido de esclarecimento, pedidos de confirmação ou fazendo comentários sobre o que está sendo contado, tudo colaborativamente ou não (Souza, 2005; Pereira, 2005; Bastos, 2005).

Privilegiaremos, então, a natureza situada da narrativa e não perdendo de vista o fato de que o ato de narrar implica o “porquê” e “como” narrar naquele momento, naquele lugar e diante de tais e tais pessoas (Souza, 2005). Todos esses aspectos serão de fundamental importância na investigação da construção narrativa no PROCON, ainda mais se considerarmos a natureza muitas vezes conflituosa de tal encontro. Essa sintonia fina que perpassa o discurso e influencia as práticas narrativas interessa à pesquisa interacional e conseqüentemente ao presente estudo.

A Análise da Conversa etnometodológica, (doravante ACe), desenvolveu-se nos anos 60 em contraste com a lingüística de orientação sociológica na tradição dominante da época e com a lingüística estruturalista nas vertentes de Saussure, Bloomfield e Chomsky. a qual objetiva investigar a organização interacional das atividades sociais e os níveis da ordem social que podiam ser revelados nas práticas de fala cotidiana, fundamenta-se em três princípios:

1. a interação social é estruturalmente organizada. Assim, considera-se que essa ordem tácita é absolutamente fundamental para que a conversa seja inteligível e socialmente organizada.

2. as contribuições dos participantes da interação são orientadas pelo contexto. Toda ação comunicativa é moldada pelo contexto na seqüência das ações, ou seja, a primeira ação contribui para a estrutura de entendimento da ação seguinte. É o que chamamos de implicatividade seqüencial.

3. as propriedades se realizam em cada detalhe da interação de tal sorte que nenhuma circunstância pode ser posta de lado como se fosse acidental ou irrelevante.

Assim sendo, a conversa não seria simplesmente o produto de troca de informações ou transmissão de mensagens entre falantes e ouvintes. Ao contrário, os participantes de uma conversa estariam constantemente engajados num processo de orientação mútua. Considerando, então, as práticas sociais racionais e ordenadas, a fala em interação pode ser sistematicamente estudada (Gago, 2005). Além disso, para analisarmos seqüências de fala dos participantes nas audiências, levaremos em conta que o contexto é definido pelo antes e o depois na seqüência da interação. E, por fim, a análise das construções narrativas será feita a partir de dados empíricos e, por isso, a transcrição deve ser cuidadosamente realizada para que não deixe de registrar dados importantes. Fundamental também dizer que para explicar os fenômenos envolvidos na produção das narrativas, devemos considerar tão somente os fenômenos observáveis. Desse modo, um dado contextual relevante será aquele que os participantes reconhecem como relevantes ao exibirem, no curso de produção da fala, um comportamento sensível a ele (Arminen, 2000).

Alguns dos conceitos centrais da ACE são a organização turno a turno, na qual podemos investigar o modelo de tomada de turno, as sobreposições, as pausas e hesitações, os reparos e correções, assim como o lugar relevante de transição, e a noção de seqüência e seqüencialidade, incluindo os tipos de seqüência e a noção de par adjacente. Tais conceitos estão relacionados intrinsicamente, na medida em que a própria organização das interações, como as audiências, em turnos de fala que se sucedem já revela um caráter de atividade desenvolvida seqüencialmente, na qual um turno corrente projeta uma próxima ação, cuja execução torna-se relevante no próximo turno (Gago, 2005). Exemplos disso encontramos nos chamados pares adjacentes, nos quais uma primeira parte requer uma segunda parte específica, por exemplo: uma pergunta projeta uma resposta; um pedido, uma aceitação ou recusa; uma saudação requer outra saudação, etc.

Todos esses conceitos da Análise da Conversa serão importantes para a investigação das audiências de conciliação, na medida em que por meio deles o entendimento mútuo é explicitado e podemos observar o constante monitoramento entre os participantes em uma situação de negociação, na qual cada movimento de fala é passível de ser avaliado, confirmado, contestado, redirecionado ou refutado. Reclamantes e reclamados estarão sempre atentos ao monitoramento de um turno

de fala para poderem reconhecer, por exemplo, uma possível finalização de unidade de construção de turno, uma segunda parte do par que é esperada ou a alocação do próximo turno. As ações nas quais se engajam progressivamente os participantes também são monitoradas sob a ótica dos resultados almejados. Isso porque as seqüências não são aleatórias e uma ação realizada por um participante repercute diretamente na resposta do seu oponente. Uma narrativa projetada pelo reclamado permeada de avaliações negativas acerca do consumidor, de estratégias de trabalho de face com orientação defensiva para o *self*⁶ pode provocar diversas interrupções e sobreposições ao longo do relato, com fins de contestação, e projetar uma narrativa do consumidor que irá através de outras avaliações tentar desconstruir aspectos da narrativa apresentada pelo seu oponente.

Inseridos em uma perspectiva sociolinguística, abordamos a seguir os conceitos significativos em nossa análise das construções narrativas, a saber, pistas de contextualização (Gumperz, 1982), enquadres e alinhamentos (Goffman, 1974, 1981; Tannen e Wallat, 1987), posicionamentos (Davies e Harré, 1990; Harré e Van Langenhove, 1999), estrutura de participação (Erickson e Schultz, 1977, 1982) e elaboração da face (Goffman, [1967]1980, 1983) e explicações envolvidas no processo corretivo (Scott e Lyman, 1968; McLaughlin, Cody e Rosenstein, 1983).

2.1

Pistas de contextualização

Nos discursos produzidos nos encontros sociais, encontramos pistas as quais podemos atribuir sentidos constitutivos dos significados do que foi dito. De fato, de acordo com Gumperz ([1982]1998:109), a comunicação humana é “canalizada e restringida por um sistema multinível de sinais verbais e não verbais que são adquiridos e que ao longo da vida são automaticamente produzidos e intimamente coordenados”. Essas *pistas de contextualização* (Gumperz, 1982) são definidas como marcas de natureza linguística, paralinguística, prosódica e não verbal que devem ser consideradas conforme o

⁶ Apresentamos a noção de face e de trabalho com a face na seção 2.6.

contexto da situação de fala. Tais pistas funcionam como uma sinalização na conversação, orientando o falante quanto ao quadro comunicativo em vigor.

Segundo a definição de Gumperz (1982), as pistas de contextualização são “constelações de traços superficiais da forma da mensagem, são meios através dos quais os falantes assinalam e os ouvintes interpretam qual é a atividade”. Como pistas que contribuem para a sinalização de pressupostos contextuais, o autor destaca:

- a) pistas lingüísticas, por exemplo, a alternância de código, de dialeto ou de estilo, escolhas lexicais e sintáticas, expressões formulaicas, aberturas e fechamento conversacionais;
- b) pistas paralingüísticas como ritmo, pausa, hesitação, sincronia conversacional;
- c) pistas prosódicas como entonação, acento, tom;
- d) pistas não-vocais: direcionamento do olhar, distância proxêmica, gesticulação, movimento corporal.

Esses sinais estão presentes a todo momento nas comunicações humanas, podendo ser encontrados na estrutura de superfície das mensagens. Os significados das pistas são implícitos ao contexto, isto quer dizer que raramente observamos conscientemente e quase nunca comentamos de maneira direta as pistas de contextualização (Gumperz, 1982). Mesmo assim, seus usos são convencionalmente partilhados.

Por meio dessas pistas, sinalizamos, por exemplo, nossa intenção de construir uma narrativa, o que demanda a abertura do espaço interacional e uma suspensão temporária da alternância de turnos. No entanto, como tratamos de um encontro institucional caracterizado primordialmente pelo conflito de interesses, tal processo muitas vezes não ocorre pacificamente e faz-se necessária a intervenção do mediador para restabelecer a ordem e resgatar a sistemática de pré-alocação de turnos característica da primeira fase, conforme se observa no segmento abaixo:

SEGMENTO 01

Audiência: OK Veículos⁷

Participantes: reclamado (Lucas); reclamante (José);mediadora-estagiária (Marta)⁸

[01:35 – 01:55]⁹

35 Lucas (...) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5) dizendo<
 36 que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele passou o
 37 final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no domingo,
 38 [(.)>lá] na na< no sábado (não sei) na segunda- feira,
 39 Marta [↑uhum.]
 40 Lucas >ele ligou dizendo que não queria< o carro.
 41 José nã[o].
 42 Lucas [então tudo ↑bem.=
 43 José =tá errado.
 44 Lucas deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] ((irritado))
 45 José [nã[o,
 46 Marta [deixa o- d e i x a] [ele depois-]
 47 José [tá. então tá] bom.
 48 (.)
 49 Lucas depois [cê fala. >senão nó- (nós () vamos] (começar) discu]tir<=
 50 Marta [p a s s a a p a l a v r a p r a v o c ê .] =<não.pera aí<.]
 51 Lucas =>uma [c o i s a] que não vai ter nad-<=
 52 José [então tá:.]
 53 José =já começou errado.
 54 (0.5)
 55 Lucas AÍ, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí (...)

Nesse segmento, a mediadora Marta assegurava o espaço narrativo para o reclamado Lucas, incentivando o prosseguimento de seu relato (“uhum” [linha 39]), quando, em uma unidade de conclusão de turno (linhas 41 e 43), o reclamante intervém com fins de contestação (“não”; “tá errado”), o que interrompe o fluxo narrativo. A partir daí, Lucas sinaliza sua intenção de prosseguir na sua narrativa (“deixa eu contar a história”) e a mediadora o ratifica, dirigindo-se a José para esclarecer as regras do encontro (“deixa ele depois passa a palavra pra você”). O reclamante concorda (“tá. então tá bom” [linha 47]), porém, na linha 54, mais uma vez, em turno engatado, sinaliza sua discordância (“já começou errado”). Em seguida, na linha 56, Lucas, de forma enfática (“AÍ”) e acelerando bastante sua fala (“>>ele falou que não<<”), tenta ocupar o piso novamente para que possa construir sua narrativa.

⁷ A transcrição completa das audiências encontra-se na parte dos anexos. As convenções adotadas para a transcrição dos dados baseiam-se em Sacks, Schegoff e Jefferson (1974).

⁸ Todos os nomes (de pessoas, empresas e lugares) foram trocados, para garantir a privacidade dos participantes.

⁹ Números indicam a numeração na transcrição original, seguindo sistema adotado em Gago (2002). Cada nova página foi iniciada com o número 01. Leia-se: da página 01, linha 35 à página 01, linha 56.

Assim, no segmento acima, observamos como um conjunto de pistas nos informa que, para se contar uma estória, de fato não basta contá-la (Garcez, 2001). Conforme afirma Giddens (1999¹⁰ apud Garcez, 2001), em contextos de ação prática, a comunicação por intermédio da conversa sempre tem de ser ‘trabalhada’ pelos participantes. Observamos tal ocorrência na interação por meio de uma multiplicidade de sinais empregados pelos participantes que se encontram engajados na produção conjunta da interação. Assim, como postula Gumperz, a produção e interpretação de significados na interação face a face são resultados da participação de falante e ouvinte na produção do discurso.

2.2

Enquadres

A partir de um conjunto de pistas de contextualização acessamos o *enquadre* (Goffman, 1974) daquela interação, elemento esse essencial do processo de interpretação e construção de sentido.

A noção de enquadre surgiu com Gregory Bateson em 1955 como um conceito psicológico que “capta o grau de ambivalência presente nas comunicações, suas funções, bem como relações sutis de subordinação entre as mensagens” (Ribeiro e Garcez, 1998, p. 7). Um enquadramento psicológico “é (ou delimita) uma classe ou um conjunto de mensagens (ou de ações) significativas” (Bateson, [1972] 1998). Para compreender melhor esse conceito, podemos pensar na analogia física com uma “moldura”, que, em um quadro, representa um conjunto de instruções indicando ao observador para onde ele deve dirigir seu olhar.

De acordo com Pereira (2002), Goffman (1974) desenvolve o termo enquadre introduzido por Bateson e faz a caracterização de enquadre situacional, dentro de uma abordagem sociológica. Em sua obra, Goffman investigou detalhadamente os procedimentos e práticas através dos quais os indivíduos organizam e dão vida a seus encontros face a face no mundo cotidiano (Drew e Wootton, 1988). O autor ressalta que:

(i) A perspectiva é situacional, significando uma preocupação com o indivíduo em uma dada situação;

¹⁰ Giddens, A. Risk and Responsibility. *Modern Law Review* (62)1, 1999, p. 1-10.

(ii) Quando os indivíduos prestam atenção a uma dada situação, eles colocam questões como: O que está se passando aqui? e “Qual o significado do que está acontecendo aqui?”

(iii) O enquadre consiste, portanto, de princípios de organização: “definições da situação são construídas de acordo com princípios de organização que governam eventos – no mínimo os sociais - e nosso envolvimento subjetivo com eles.” (Goffman, 1974)

Os enquadres organizam o discurso e orientam os participantes em relação à situação, indicando como sinalizamos e interpretamos o que é dito e feito. Tal conceito é dinâmico, por isso o modo de mostrarmos como significamos o que dizemos ou fazemos está a todo instante sujeito a alterações, não só por parte do falante, mas também dos demais que participam da interação. Assim, essas definições da situação podem repentinamente se alterar, e um enquadre de audiência de conciliação pode se desdobrar em um enquadre de competição e conflito. Dinamicamente, a situação pode ser reenquadrada e a negociação retomada, como no exemplo extraído da audiência de conciliação OK Veículos:

SEGMENTO 02

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamado (Lucas); reclamante (José); reclamante 2 (Pedro); mediadora-estagiária (Marta); mediadora-advogada (Ana)

[17:52 – 18:13]

52 Lucas os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,
 53 José não::! ((risos))=
 54 Pedro =sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=
 55 Lucas = eu não sei, uê.
 56 José a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , uê]
 57 Pedro [o seu pai- o s e u p a i] tava lá no
 51 dia. você pergunta ele. ele falou::, “o luc-, o lucas tá com dor de
 52 de garganta”, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou dentro do
 01 dele, e:: viemos embora.=
 02 Lucas =não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
 03 atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não
 04 Pedro [eu fiquei] (.)
 05 Lucas prec[isa disso não] entendeu, (.) entendeu (.)
 06 Pedro [eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar, de
 07 dentro da agência dele.=
 08 José =isso aí ele ficou mesmo.=
 09 Ana =aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
 10 Lucas [o problema que você faltou- a falta de respeito,]
 11 Marta não vem ao caso. vamos resolver o problema.
 12 Lucas o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso
 13 aqui eu já me proponho a pagar, (...)

No exemplo acima, percebe-se que se estabelece um enquadre de confronto direto, no qual se explicita o envolvimento emocional entre as partes divergentes. Reclamado e reclamantes reconstróem a situação de conflito vivenciada, introduzindo avaliações negativas acerca dos envolvidos e suas atitudes. Na medida em que a discussão e a contestação se tornam explícitas, ocorrem mais sobreposições e turnos engatados. As partes, assim, distanciam-se da meta-fim do encontro. Nesse sentido, as representantes do PROCON buscam retomar o enquadre de negociação e conciliação (linhas 9 e 11), redirecionando reclamado e reclamantes para a discussão de propostas (linha 12).

Conforme veremos nas práticas narrativas, inúmeros sinais sutis que permeiam as estórias são classificados como pistas de contextualização e servem como dispositivos para sinalizar em qual enquadre o que é dito deve ser entendido. Nas narrativas dos reclamantes, por exemplo, o enquadre explicitado por esses dispositivos é de uma reclamação, incluindo a identificação do ofensor e questões ligadas aos seus direitos. Já o reclamado procurará reenquadrar a situação, dando novo sentido ao ocorrido e reformulando as atribuições de responsabilidade. O mediador, em diversos momentos, atua no redirecionamento da atividade de fala, recorrendo à estratégia do reenquadre a fim de evitar que a audiência se transforme em ocasião informal de conflito direto. Dessa maneira, no processo de enquadrar e reenquadrar uma determinada situação, define-se o universo possível em que os enunciados lingüísticos devem ser interpretados.

2.3

Alinhamentos e posicionamentos

Na interação no ambiente PROCON, as partes oponentes estabelecem um alinhamento uns com os outros ao construírem suas narrativas. Estamos falando de *footing* (Goffman, 1981), um desdobramento do conceito de enquadre, definido como o alinhamento, “a postura, a posição, a projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” (Ribeiro e Garcez, 1998, p. 70). Enfatiza-se que, no curso da interação, podem ocorrer, além de reenquadres, constantes realinhamentos dos falantes e ouvintes, sendo a introdução, negociação, ratificação, sustentação e mudança de alinhamento uma característica inerente à fala natural.

Goffman desenvolveu tal noção a partir da discussão dos conceitos tradicionais de falante e ouvinte. O autor chama a atenção para a inadequação desses termos, por serem classificações que se referem somente ao som e às palavras ditas, não levando em conta o extenso repertório de sinais não verbais importantes como pistas para as interpretações dos interlocutores. Dessa forma, ele expande as noções de falante e ouvinte em elementos menores.

Para a noção de ouvinte, Goffman parte da diferenciação de posições de participação no encontro: ratificado, não ratificado, circunstancial, etc. O participante ratificado é o “endereçado”, para o qual a atenção visual é dirigida. Existem dois tipos de ouvintes não ratificados: aquele que “ouve por acaso” e aquele que “ouve por intromissão”. Importante ressaltar também a noção de “alvo” (Levinson, 1988). No decorrer da audiência, é bastante comum as partes endereçarem suas falas ao mediador, projetando, contudo, seu oponente como alvo. Nos momentos de intensificação do conflito, todavia, as partes divergentes passam a dirigir seus enunciados umas às outras.

Da mesma forma, o falante pode ser examinado em termos do formato de produção da interação. As subdivisões são: animador, autor e responsável (principal). O animador é “a máquina de falar” de um interlocutor, “um corpo envolvido em uma atividade acústica”. Já o conceito de autor diz respeito a alguém que escolheu as palavras e os sentimentos a serem expressos. O responsável é quem assume a posição, opiniões e crenças verbalizadas nas expressões ditas.

O conceito de *posicionamento* (Davies e Harré, 1990; Harré e Van Langenhove, 1999; Harré, 2001) é considerado complementar ao de alinhamento (Goffman, 1981). Através desse construto, é possível ver como “os interlocutores se localizam na conversa uns em relação aos outros” (Moita Lopes, 2001, p. 64). Segundo Harré e van Langenhove (1999) esse conceito é metafórico, fazendo referência aos atributos morais ou pessoais do participante na conversa ou na narrativa. Uma dada pessoa pode se posicionar ou ser posicionada como poderosa ou impotente, como dominadora ou submissa e assim por diante (Oliveira, 2002, p. 22). Davies e Harré (1999) destacam que o conceito de posicionamento chama a atenção para os aspectos dinâmicos dos encontros, em contraste com o termo “papel”, que serve para destacar aspectos estáticos, formais e ritualísticos. Todavia, papel e posição se determinam mutuamente. O papel determina um

conjunto de posições compatíveis a ele; por outro lado, a posição assumida só é possível dentro de determinados papéis.

A análise dos posicionamentos constitui uma forma de trazer à tona como fomos construídos e como estamos continuamente nos (re)construindo no curso das interações, surgindo, assim, as identidades sociais. Portanto, afirma-se que o posicionamento do *self* na interação revela as identidades do falante posto que se trata do processo discursivo onde os *selves* estão localizados. Dessa forma, tal conceito nos será muito útil na análise das construções identitárias que se processam ao longo das narrativas. Veremos como as escolhas das ‘posições’ são feitas em relação aos demais participantes do encontro social. Podemos dizer assim que o significado do que é dito tem grande relação com as posições ocupadas por falantes e ouvintes na situação conversacional. Não se pode perder de vista, portanto, que “o que se fala” deve ser analisado a partir do lugar “do qual se fala”.

Os dois conceitos aqui enfocados, alinhamento e posicionamento, são muito próximos por tratarem de questões relacionadas ao aspecto dinâmico e relacional no estabelecimento dos papéis interacionais de falante e ouvinte em uma conversação. Inicialmente, vale destacar que se trata de construtos teóricos desenvolvidos por estudiosos de áreas distintas. O conceito de alinhamento (*footing*) deriva da sociologia (Goffman), enquanto posicionamento originou-se nos estudos da psicologia social (Davies, Harré e Van Langenhove).

Ribeiro (2006) aponta algumas similaridades entre os dois conceitos. Ambos fazem referência “às mudanças sutis dos participantes associadas à intencionalidade do falante e aos aspectos perlocucionários da fala” (Ribeiro, 2006, p. 1). Além disso, ambos sinalizam diferentes possibilidades de metamensagens no que é dito. Um exemplo citado pela autora é de um grito de uma criança, que pode ser interpretado como um pedido de atenção ou um pedido de ajuda urgente. A resposta do adulto ao grito dependerá da sua interpretação da intenção da criança.

Para Harré e Van Langenhove (1999), uma das diferenças entre alinhamento e posicionamento é o fato de que o posicionamento possibilita a revelação de traços distintivos pessoais dos interagentes, os quais são dispensáveis ao se estabelecer o alinhamento. Em uma discussão sobre futebol, por exemplo, o falante não precisa conhecer a fundo esse esporte para estabelecer um alinhamento

de concordância ou discordância com os demais participantes do encontro, porém poderá ser posicionado pelos outros como ingênuo. Por fim, os autores argumentam que a posição pode requerer a revelação ou atribuição de características pessoais que não eram relevantes para o alinhamento. Para o estabelecimento do footing, o falante só precisa ser reconhecido como participante da conversa.

2.4

Estrutura de participação

O conceito de estrutura de participação se revela de fundamental importância para compreendermos a dinâmica do desenvolvimento das narrativas no PROCON. A noção de participação permite compreender as formas pelas quais os membros de um encontro social agem em situações de fala: como falam, ouvem, gesticulam e se posicionam em uma interação (Ladeira, 2005, p. 22). A noção de estrutura de participação, proposta por Erickson e Shultz ([1977] 1982), objetiva caracterizar a dinâmica das interações entre falantes e ouvintes, observando o conjunto de direitos e deveres dos participantes do encontro e os papéis sociais e discursivos exercidos por estes.

Atentando para a estrutura de participação, por exemplo, podemos identificar diferenças entre as audiências realizadas no PROCON e nos demais contextos jurídicos de negociação. Nas audiências do PROCON, cabe ao mediador conduzir a distribuição de direitos e deveres interacionais entre reclamado e reclamante. Geralmente, nessa atividade de fala, existe uma estrutura de participação bem definida nas aberturas e nos fechamentos. O mediador é o participante legitimado institucionalmente para dar início à audiência e, ao seu término, concluir expondo a resolução a que chegaram reclamante e reclamado. Seguindo a estrutura de participação prevista para a primeira fase da audiência, o mediador alocará os turnos em seqüência às partes. Se uma delas tentar violar tal ordem seqüencial pré-estabelecida, poderá ser interrompida pelo mediador, o qual dará instruções para a progressão da audiência. Na fase de argumentação, a estrutura de participação já não mais se configura de forma tão rígida. As estórias podem ser contestadas e alteradas, geralmente por meio de sobreposições não colaborativas (Tannen, 1984). O representante do PROCON pode intervir para

auxiliar de diversas formas nessa co-construção, dando se necessário suporte legal às partes (Silveira, 2000, p. 11).

O conceito de estrutura de participação será muito importante para a análise das narrativas nas audiências. Segundo Goodwin (2001, p. 174), o foco na participação dá ao pesquisador a oportunidade de estudar em uma perspectiva integrada como os participantes de uma dada situação comunicativa usam a linguagem para construir seu mundo social. Ao investigarmos a estrutura de participação, estaremos também observando a organização do piso conversacional. Nas audiências de conciliação do PROCON, é difícil encontrarmos a realização do piso segundo a regra “fala um de cada vez” (Edelsky, 1993). O piso individual é mais comum em encontros assimétricos e formais, como nas interações no tribunal (Drew, 1992). Já o piso colaborativo é mais facilmente identificado em interações informais. Segundo Schultz, Florio e Erickson (1982), o piso é produzido interacionalmente, e falante e ouvinte devem trabalhar em conjunto para mantê-lo, podendo ocorrer falas justapostas. Principalmente em uma situação de conflito, os participantes dinamicamente utilizam estratégias conversacionais para o gerenciamento da interação, tendo em vista seus próprios objetivos. Para construir suas narrativas, as partes deverão prestar atenção no processo de construção/sustentação do piso conversacional, além de recorrerem a habilidades para direcionar ou redirecionar o tópico, reenquadrar a situação, entre outras. No PROCON, são bastante frequentes as sobreposições e interrupções, as quais constituem recursos utilizados por reclamado e reclamante na tentativa de manter o piso conversacional ou tomar de assalto o turno de fala do oponente ou do mediador. Tais recursos são importantes em uma situação dessa natureza, pois funcionam como ferramentas para ao mesmo tempo garantir o espaço interacional, fundamental para a apresentação e defesa de seus pontos de vista, como para dificultar o acesso do oponente ao piso.

2.5

As explicações como movimento corretivo

Movimentos de processo corretivo¹¹ (Goffman, 1983), em especial as explicações (Scott e Lyman, 1968), revelam-se fundamentais para nossa análise das práticas narrativas no PROCON. Trata-se de uma série de movimentos realizados pelos participantes de uma interação para tentar corrigir ou atenuar os efeitos negativos de uma determinada ofensa. Vale ressaltar que, em nossa análise, consideramos “ofensa” como “ação danosa”, a ocorrência de um evento problemático que implica problemas de custo e/ou questão de ordem moral ao consumidor.

As explicações, segundo Scott e Lyman (1968), são enunciados produzidos pelos interagentes para tentar explicar ou justificar o seu comportamento contra as percepções desfavoráveis do outro. As explicações são prototipicamente concebidas como respostas a eventos problemáticos. São quatro as proposições básicas que sustentam as teorias acerca das explicações: (1) explicações funcionam para mudar o significado de uma ação; (2) o significado de uma ação é dependente do contexto; (3) o contexto é hierarquicamente configurado; (4) explicações são realizadas para organizar a configuração hierárquica do contexto (Buttny, 1985). Por meio das explicações, os significados preferidos para os eventos problemáticos são construídos. De acordo com o autor¹², a comunicação é uma forma de ação segundo a qual os indivíduos constroem a sua própria realidade social, refazendo por meio da fala os significados graças a sua flexibilidade. Dessa forma, um mesmo acontecimento pode ser visto sob vários aspectos, dependendo das razões e intenções das pessoas.

¹¹ Os trabalhos de Goffman focalizam interações face a face no cotidiano, enfatizando mais a ordem da interação do que a ordem social, enriquecendo, assim, as pesquisas sociológicas de sua época. Recorremos aqui aos movimentos clássicos que compõem o intercâmbio corretivo, descritos por Goffman (1983), para a análise dos imbricados processos envolvidos nas práticas narrativas ao longo das audiências do PROCON.

¹² Buttny (1987 apud Divan, 2006) toma como modelo a estrutura de três partes dos episódios de explicação proposta por Goffman (1981): *evento problemático, explicação e avaliação*. A explicação representa então a solução local, a resposta de uma pessoa para um evento problemático para evitar a perda de face.

Segundo Mclaughlin, Cody e Rosenstein (1983¹³ apud Silveira, 1999), existem duas grandes categorias de movimentos corretivos: as desculpas e as explicações (escusas e justificativas). Uma terceira categoria, que seriam as recusas, não constituem propriamente movimentos corretivos, mas podem ser vistos como uma estratégia das seqüências explicativas. Portanto, quatro estratégias se destacam para se lidar com uma reprovação: (1) desculpar-se/admitir culpa; (2) oferecer uma escusa para a ofensa, atribuindo responsabilidades a outras pessoas ou a fatores externos; (3) oferecer justificativa; (4) recusar-se a explicar – criticando o reclamante, negando-lhe o direito de reclamar ou negando que a ofensa tenha ocorrido.

Segundo Silveira (2001), as escusas constituem a regra constitutiva das audiências de conciliação, sendo que ambas as partes recorrem a esta subcategoria das explicações para evitar tipificações negativas. As escusas servem para indicar que uma ofensa ocorreu, mas que a responsabilidade do ator não é total, isto é, ele tenta negar ou mitigar a responsabilidade. Conforme Scott e Lyman (1968 apud Silveira, 2001), existem quatro maneiras de formular uma escusa: (1) apelar para acidente; (2) apelar anulabilidade; (3) apelar para mecanismos biológicos; (4) transferir a culpa. O último tipo é denominado de escusa do tipo “bode expiatório”. Nas audiências, os reclamados tendem a atribuir a responsabilidade a terceiros ou ao próprio reclamante. Já as justificativas envolvem a aceitação da responsabilidade pelo ato, mas há tentativa de mitigar o grau de ofensa implicado no dano. Consideram-se as desculpas como o movimento que mais suporte dá ao reclamante, envolvendo, assim, um alto custo para o reclamado em termos de ameaça à sua face positiva (Silveira, 1999).

2.6

A elaboração da face

Ao estudarmos interações no cotidiano, a noção de face introduzida por Goffman (1967) se revela muitas vezes relevante, posto que os participantes engajados em uma determinada interação tendem a agir de forma a construir e

¹³ Mclaughlin, M. L.; Cody, M. J e Rosenstein, N. E. Account sequences in conversation between strangers. *Communication Monographs*, v. 50, junho, 1983, p. 102-125.

projetar imagens junto a seus interlocutores. As pessoas formam dinamicamente opiniões e julgam umas às outras, baseando-se, segundo Goffman, em comportamentos verbais e não verbais manifestos. As noções de *face* e *trabalho de face* estão relacionados nesse processo. Face consiste no “valor social positivo que a pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico” (Goffman, 1980). O trabalho com a face “pode ser definido como um comportamento que estabelece, realça, ameaça ou diminui as imagens e/ou identidades dos interlocutores” (Shimanoff, 1994¹⁴ apud Pereira e Bastos, 1998). O modelo de Penman (1990, 1994) contempla tanto as estratégias de face dirigidas ao *self*, quanto às dirigidas ao outro, diferentemente dos modelos de polidez que são essencialmente altruístas (Silveira, 2002). Enfatizamos que os trabalhos de face podem ser impolidos, na medida em que os esforços empreendidos para manter ou salvar a face podem implicar fazer com que o outro perca sua face.

Segundo Goffman (1980), manter uma face é “quando a linha que uma pessoa efetivamente segue apresenta uma imagem de si mesma internamente consistente”, ou seja, implica ter adotado uma determinada *linha* coerente com a anterior. Salvar a face refere-se ao processo pelo qual a pessoa sustenta para os outros a impressão de não ter perdido a face. É o que chamamos de salvar as aparências. Estar na face errada ou fora da face (“perder a face”) produz sentimentos, justificados ou não, de vergonha, inferioridade, embaraço. De acordo com o autor, “uma pessoa está na face errada quando surge uma informação acerca de seu valor social que não pode ser integrada, mesmo com esforço, à face que está sendo sustentada”. A pessoa pode perder seu prestígio, sua reputação. Constitui assim uma ameaça à face e aos sentimentos ligados à mesma.

Na verdade, muitas das ações em jogo nas audiências, incluindo as práticas narrativas, estão vinculadas às faces que estão sendo reivindicadas. Cada participante empenhar-se-á ao longo do desenvolvimento de suas histórias em se apresentar sob uma luz favorável, atribuindo para si qualidades como honestidade, seriedade, credibilidade. Igualmente suas contribuições de fala serão orientadas para mitigar, ameaçar ou desprezar, de forma escalar, os desejos de face do outro. Observar a maneira com que as pessoas projetam seu próprio *self* e o dos outros,

¹⁴ Shimanoff, S. B. Gender perspectives on facework. In: *The Challenge of Facework*. Albany, State University of New York Press, 1994, p. 159-207.

construindo imagens favoráveis para si ou buscando o ‘defacement’ do oponente, significa, para Goffman, estudar as regras de trânsito da interação social (Pereira e Bastos, 1998).

Na interação aqui enfocada, a princípio não há entre as partes divergentes preocupação com os desejos de face do outro, posto que a reclamação é considerada por definição impolida (Leech, 1983, p. 105), classificada como um ato de ameaça à face. Posto que o ato de censura moral ou culpa envolve o ato comunicativo da reclamação, podemos dizer que tal ato de fala é por natureza ameaçador às relações sociais entre os interagentes (Torsborg, 1994). Ao fazer uma reclamação, o falante potencialmente disputa, desafia ou simplesmente nega a competência social do seu oponente. Nesse sentido, ameaçar ou culpar alguém de forma educada seria virtualmente contraditório (Leech, 1983).

Apesar da reclamação ser intrinsecamente um ato não-polido, Torsborg (1994) destaca variados recursos de mitigação que podem ser empregados para minimizar o impacto que a reclamação pode causar. Essas estratégias podem apresentar graus variados de indiretividade, como por exemplo, através da desfocalização do agente do dano. Conforme a autora, quem reclama decide o potencial de conflito da reclamação ao escolher o nível de diretividade de sua reclamação. Nesse sentido, as reclamações podem acontecer de forma sutil, via insinuações, ou através de acusações diretas e julgamentos morais.

De uma forma geral, segundo Silveira (2001, p. 7), as estratégias de trabalho de face predominantes nas audiências de conciliação são: (a) *defacement* do reclamado em relação ao reclamante e vice-versa, (b) dizer ‘coisas positivas sobre o *self*’ para o reclamado, ou seja, reivindicar a face da ‘competência’ e (c) para o reclamante, reivindicar credibilidade para sua reclamação. Nas audiências do PROCON especificamente, a estratégia de ‘defacement’ é uma das mais empregadas e visa principalmente testemunhar o desfiguramento do outro. Consideremos o exemplo abaixo:

SEGMENTO 03

<u>Audiência:</u> OK Veículos
<u>Participantes:</u> reclamante (José); mediadora-estagiária (Marta)

[02:58 – 03:11]

58 José °certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, >o
 59 carro não tinha direção hidráulica.<
 01 (1.8)
 02 Marta °°unhum::.°°
 03 José <propaganda enganosa, né. falar uma coisa que não tem. (1.2)
 04 voltei lá no sábado. (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não)
 05 apresentava o defeito isso e aquilo. voltei. (0.2) tudo bem,
 06 conversei levei um gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico
 07 reprovou,
 08 (0.2)
 09 Marta unhum.
 10 (0.5)
 11 José aí peguei um monza, >levei no mecânico, (...)

Da audiência OK Veículos, retratamos um trecho da primeira fase na qual a mediadora Marta se posiciona como ouvinte atenta da estória do reclamante que constrói sua narrativa mediante a suspensão do andamento regular da troca de turnos. José vai construindo sua narrativa procurando ressaltar todos os inconvenientes pelos quais foi obrigado a passar ao comprar um carro em uma firma não idônea. Segundo o consumidor, foram várias idas à loja e ao mecânico, o qual avaliava os carros e os reprovava (“voltei lá no sábado”; “o carro apresentava defeito isso e aquilo”; “o mecânico reprovou”; “levei no mecânico”). Com isso, já se projeta uma imagem do representante da loja como desonesto, que comercializa produtos não confiáveis. O primeiro carro foi vendido como se tivesse direção hidráulica (“me< venderam o carro como direção hidráulica, >o carro não tinha direção hidráulica.<”). Nesse instante, na linha 03, José faz uma avaliação externa¹⁵ (“propaganda enganosa, né. falar uma coisa que não tem”). Através de tal recurso, o reclamante suspende o fluxo da narrativa para inserir um comentário acerca do procedimento desonesto da loja. Na medida em que todos esses transtornos são apresentados na narrativa, valores negativos vão sendo atribuídos ao reclamado.

Focalizamos, a seguir, algumas especificidades das formas institucionais de conversa, posto que nosso objeto de pesquisa são interações em contexto institucional de negociação. Tais interações apresentam peculiaridades que as

¹⁵ Na seção 3.2.1., tratamos dos elementos da narrativa e os tipos de avaliação propostos por Labov (1972).

distinguem daquelas encontradas na conversa cotidiana, o que justifica sua investigação.

2.7

A fala-em-interação em cenários institucionais

A análise das práticas e das contribuições dos participantes em uma audiência de conciliação deve considerar a natureza iminente institucional de tal encontro, permitindo o acesso aos significados com os quais os atores interagem na vida institucional. Dessa forma, é muito importante ressaltar as contingências institucionais que circunscrevem as atividades de fala no PROCON.

O interesse em descrever singularidades dos fenômenos relacionados às interações em cenários institucionais se origina dos estudos da fala-em-interação. Para isso, discute-se sobre a existência empírica de formas institucionais de fala-em-interação social estruturalmente distintas da conversa cotidiana comum (Drew e Heritage, 1992). E, se tal distinção for relevante, quais propriedades da conversa cotidiana sofrem modificações para que possa ser reconhecida de fato uma forma institucional de conversa e que conseqüências tais modificações trazem para a conduta e ação social. A investigação de tais contextos, diferentes daqueles que comportam a conversa cotidiana, é parte de um trabalho comparativo que permitirá, pela observação de desvios do padrão conversacional canônico, chegar ao que seja uma particularidade de um dado cenário (Barbosa, 2003).

A pesquisa de fala em contexto institucional prioriza o fato de que tais encontros são organizados sob um formato padrão ligado a certas tarefas, ou seja, prioriza-se o que os participantes estão fazendo, quais são suas tarefas, suas metas-fim. Tais metas não são postulados universais, mas são orientações compartilhadas entre os interlocutores nessa situação (Goffman, [1964] 1998), metas que se situam na esfera comunicativa (Garcez, 2002).

Conforme Drew e Heritage (1992, p. 4), “a institucionalidade de uma interação não é determinada pelo contexto físico em que ocorre”; na verdade, o fato de que uma interação tem lugar num cenário logisticamente institucional pode ser irrelevante. O caráter institucional é determinado pelo fato de “identidades profissionais ou institucionais serem, de alguma forma, relevantes às atividades de fala” (Drew e Heritage, 1992; Sarangi e Roberts, 1999; Dyer e

Keller-Cohen, 2000). Tais peculiaridades existem em função de restrições que operam e regulam os comportamentos verbais e não-verbais, vistos como adequados ou pertinentes em uma determinada situação social. A distância social entre os participantes, a existência ou não de uma agenda pré-determinada, assim como os direitos e deveres em relação à participação no encontro de fala, são alguns dos aspectos que devem ser contemplados pelo analista do discurso que desenvolve estudos dessa natureza.

Segundo Drew e Heritage (1992, p. 47), uma das características do discurso institucional é a presença de um dos participantes como representante da instituição e, no PROCON, os mediadores exercem tal papel, o que evidencia a característica assimétrica de tal conversa institucionalizada. Suas práticas discursivas são orientadas para uma meta, especificamente a resolução dos problemas entre as partes. Contudo, o setting enfocado serve para a defesa do consumidor, considerado como a parte fraca¹⁶ na relação de consumo. Trata-se, portanto, de um aparente paradoxo, segundo Silveira, em entrevista realizada em agosto de 2007 com Norma Affonso, chefe do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (Depp) do PROCON de Juiz de Fora (Salles e Cunha, no prelo). O mediador deve se orientar para defender o consumidor ou deve estabelecer um acordo satisfatório para ambas as partes? Em prol do estabelecimento do acordo, o reclamante deve ceder e abrir mão de seus direitos? Segundo Norma, cabe ao consumidor aceitar ou não o acordo. O mediador não pode interferir na decisão do consumidor. Ele deve, sim, aconselhá-lo na direção de um acordo possível, em termos de PROCON, ou informá-lo sobre a possibilidade de recorrer à Justiça comum.

A figura institucional tem o poder de iniciar a interação, conduzi-la e até pôr fim aos debates quando necessário. Por serem as audiências situações de conflito, muitas vezes é preciso que o mediador exponha sua posição discursiva de representante legitimado do PROCON, explicitando as regras do encontro para restabelecer o enquadre devido, ou seja, o mandato institucional que regula tais contextos de fala. O mandato institucional é um tipo específico de enquadre que guia as ações dos participantes (Garcez, 2002) e através dele define-se uma meta-fim a ser alcançada por meio da interação. Tal mandato concede pelo menos para

¹⁶ Na seção 5.3., abordamos a questão da vulnerabilidade do consumidor, prevista no CDC.

um dos participantes o poder de regular os fluxos de conversação e definir contribuições dos participantes como relevantes ou irrelevantes para o objetivo do encontro (Ladeira, 2005, p. 39).

Drew e Heritage (1992, p. 22) definem três características para a fala institucional:

- a) a orientação por parte de pelo menos um dos interagentes para um determinado objetivo, tarefa ou identidade;
- b) a existência de limites ou restrições que direcionam e definem o que é uma contribuição relevante para o que está sendo tratado;
- c) a associação a um enquadre inferencial e a procedimentos que são peculiares a contextos institucionais específicos.

Particularmente, as audiências de conciliação no PROCON envolvem as três ordens de características acima apontadas. Inicialmente, por parte do mediador há toda uma agenda institucional a ser cumprida e a meta-fim é conduzir as partes divergentes a um acordo. Assim, sua conduta é moldada por restrições profissionais, organizacionais e responsabilidades, que devem ser reconhecidas pelos outros participantes. Os reclamados e reclamantes também têm suas contribuições de fala orientadas para uma meta em decorrência dos papéis que desempenham. No entanto, suas ações podem vir a ser inibidas, evitadas ou incentivadas, dependendo do que for considerado como contribuição admissível ou não para a interação em andamento. Por fim, a própria agenda institucional, que não é vista como dado externo à interação, define traços, especificidades da situação comunicativa para os quais os participantes orientam suas ações. Logo, através da investigação dos movimentos verbais dos participantes, do sistema de troca de turnos e dos arcabouços inferenciais, que são regulados institucionalmente, é possível depreender a forma como tal atividade de fala se organiza. Mais do que isso, considerando aspectos do contexto maior de produção da fala, poderíamos investigar a relação entre as práticas discursivas, especialmente as narrativas, e a natureza da tarefa institucional a ser realizada.

2.7.1

A fala-em-interação no PROCON

As práticas discursivas emergentes no âmbito do PROCON representam um campo vasto e bastante interessante para a pesquisa lingüística. Alunos e professores do programa de Pós-Graduação em Lingüística da UFJF já desenvolveram uma gama de pesquisas relativamente extensa das interações no PROCON, abordando uma série de questões relevantes acerca do que acontece interacionalmente na prática discursiva institucional aqui enfocada. Essas questões são as mais variadas, incluindo, por exemplo, a institucionalidade da troca comunicativa, a organização interacional e as estratégias de mediação, o caráter adversarial do encontro, os movimentos corretivos, as seqüências de perguntas e respostas, as seqüências de barganha, as estratégias de construção de evidencialidade, a negociação de identidades, o sistema de troca de turno, dentre outras. Apresento a seguir uma breve revisão de alguns desses trabalhos.

Silveira (1999) identifica e analisa movimentos corretivos utilizados por reclamados e reclamantes nas audiências. Tais movimentos são focalizados aliados às estratégias de trabalho de face, considerando que desculpas, escusas e justificativas variam em termos do grau em que codificam preocupações com a face entre as partes envolvidas.

Silveira e Gago (2005) buscam identificar os principais papéis e alinhamentos a que recorrem os mediadores para exercerem sua atividade no PROCON e de que forma esses papéis e alinhamentos são estabelecidos e legitimados no contexto em foco. O estudo aponta três papéis centrais: o de orquestrador, o qual é exercido principalmente pelo gerenciamento da alocação de turnos e controle sobre a estrutura de participação; o de *expert*, por meio do qual informações de natureza legal sobre o Código de Defesa do Consumidor são prestadas; o de negociador, tentando demover as partes de suas posições antagônicas para que se empenhem em tentar um acordo.

Seqüências de perguntas e respostas em audiências de conciliação e em entrevistas com políticos são enfocadas por Gago e Silveira (2006). Os autores investigam as ações associadas à prática de perguntar e responder nesses dois cenários, bem como o que tais cenários nos revelam sobre o mandato institucional dos participantes.

Gago (2006) focaliza o sistema de tomada de turnos e apresenta padrões de troca de falantes em audiências. A partir daí, discute-se a noção de espaço relevante para a transição considerando as especificidades do contexto analisado.

Estratégias de mediação (Silveira, 2004; Brigatte, 2006) e trabalhos de face desempenhados pelos participantes nas audiências (Silveira e Gago, 2005) também representam objeto de estudo.

Além de artigos, apresento brevemente algumas dissertações defendidas¹⁷ no Programa de Pós-graduação em Lingüística da UFJF, bem como trabalhos desenvolvidos a partir delas.

Salles (2003) identifica e analisa padrões de negociação e barganha a que recorrem os participantes nas audiências para negociarem e produzirem um acordo. A autora identifica várias seqüências de barganha intermediária e um padrão final de resolução para o problema em foco na audiência selecionada.

Baldutti (2003) investiga estratégias discursivo-interacionais nos movimentos de fala dos participantes e como elas revelam a negociação dos enquadres e dos alinhamentos estabelecidos.

Estabelecendo a tríade progressão referencial, alinhamentos e estratégias de trabalho de face, Brigatte (2003, 2005) focaliza a referenciação como um processo realizado negociadamente no discurso. A análise evidenciou que os participantes da audiência recorrem a estratégias de progressão referencial acerca do tópico e no nível interpessoal almejando fortalecer seus pontos de vista e consubstanciar suas argumentações. Considerando uma concepção mais ampla dos processos de referenciação, Brigatte (no prelo) focaliza em que medida as recategorizações de objetos discursivos apontam para a plasticidade das significações lingüísticas e evidenciam a natureza dinâmica do enquadre interacional.

Magalhães (2004) analisa o fenômeno do reparo e sua organização na fala-em-interação recorrendo à tipologia dos desacordos proposta por Muntigl e Turnbull (1998).

Arruda (2006) focaliza formas de endereçamento e de auto-referenciação na negociação de identidades situadas nas audiências do PROCON. O objetivo do estudo foi mostrar como os participantes recorrem a mecanismos lingüísticos de

¹⁷ As dissertações de Almeida (2003) e Divan (2006) são focalizadas na seção 4.4 por tratarem de temas relacionados ao nosso foco de pesquisa.

identificação sinalizando a forma como o outro é incluído em uma dada categoria ou grupo social. Foi selecionado o uso da dêixis social e do vocativo usado como dêixis social para mostrar em que medida as identidades são reivindicadas/atribuídas e legitimadas/recusadas por esses participantes. Segundo a autora, as partes recorreram a esses mecanismos para fortalecer seus pontos de vista, defender os seus direitos e consubstanciar suas argumentações.

Abritta (2007) examina a questão da construção dos posicionamentos, enquadres e alinhamentos, especialmente aqueles que remetem à questão do ônus da prova. A autora focaliza se de fato ocorre a inversão do ônus da prova em contextos mediados de audiência, a saber, PROCON e Juizados Especiais, e de que maneira o mediador se empenha em promover tal inversão, posicionando o reclamado como aquele que deve provar suas alegações.

As estratégias de construção e negociação de evidencialidade utilizadas pelos participantes no PROCON e no Juizado Especial são analisadas por Ferreira (2007). Procurou-se mostrar a forma através da qual os participantes recorrem a estratégias interacionais para a atribuição de credibilidade e confiabilidade as suas falas, bem como a aceitação das evidências produzidas nas interações.

Rangel (2007), ao focalizar diferentes desenhos de pergunta e suas funções, evidencia como o uso destas influencia o processo de mediação. A análise dos dados revelou que as perguntas servem principalmente para solicitar informações, mostrar entendimento, solicitar narrativas, buscar acordo e instigar tomada de posição.

Além dos artigos e das dissertações já desenvolvidas, encontra-se em fase de conclusão o livro “A fala em interação em situação de conflito: recursos lingüísticos e práticas comunicativas em audiências de conciliação”, o qual reúne um conjunto de trabalhos acadêmicos (projetos, dissertações e teses) acerca das investigações já realizadas no Programa de Pesquisa com o corpus do PROCON. O livro possibilitará uma mais ampla divulgação do estudo empreendido, produzindo conhecimento que tenha relevância social. Aspectos de diferentes ordens são abordados nos trabalhos, contribuindo, assim, para uma melhor compreensão dessa prática discursiva institucional.