

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nestas considerações finais, inicialmente resumiremos as principais questões que foram levantadas pelo nosso trabalho de análise. A seguir, serão apontadas algumas contribuições do nosso estudo e, por fim, as questões que permanecem em aberto para futuras pesquisas.

Considerando que a perspectiva que orienta este trabalho é interacional, focalizamos as construções narrativas em audiências de conciliação e toda a sintonia fina que perpassa e influencia essa prática discursiva inserida em um contexto institucional particular. Apoiamos nossos estudos nos pressupostos teóricos da Sociolinguística Interacional e da Análise da Conversa Etnometodológica. Assumir uma abordagem interacional para o estudo das narrativas significa dizer que consideramos tal prática como co-construída, situada na seqüência conversacional. Rechaçamos, portanto, visões que tratam os relatos como estruturas autônomas e descontextualizadas.

O *corpus* de dados aqui utilizado foi gerado em interações reais de fala, mais especificamente em audiências de conciliação no PROCON. Selecionamos 2 audiências para análise, denominadas Conrado e OK Veículos.

Partindo do princípio, então, que o ato de narrar integra uma construção dialógica, buscamos na análise dos dados relacionar questões de ordem macro com questões de ordem microestrutural. Observamos em que medida o contexto interacional e institucional inclui e se inclui nas narrativas desenvolvidas pelas partes divergentes no PROCON. Ou seja, da mesma forma em que as narrativas são moldadas de acordo com a organização da audiência, elas moldam essa dinâmica. Nosso objetivo foi investigar as marcas da institucionalidade da interação que se revelam por meio das narrativas, bem como a configuração do processamento dinâmico das construções narrativas, seguindo a agenda de tarefas de cada fase do encontro.

Na medida em que narrar constitui a realização de diversos atos em interações de fala específicas, examinamos a característica situada da forma e função das narrativas no âmbito do PROCON. Elas exercem funções específicas e

assumem formatos diversificados de acordo com as especificidades do encontro institucional.

De modo geral, podemos dizer que as narrativas produzidas pelos disputantes atuam como instrumento discursivo significativo no processo de construção e negociação dos significados dos eventos ocorridos. Reclamado e reclamante se engajam narrativamente no trabalho de (re)construção e (re)organização dos dados ao longo das tentativas de definição da situação.

Embora existam orientações diferentes que perpassam as narrativas elaboradas pelas partes divergentes, uma questão pode ser delineada como crucial nesses relatos: a questão da responsabilidade pela ação danosa.

A narrativa produzida pelo consumidor orienta-se para a explicitação da ação danosa e, sobretudo, para a projeção de responsabilidades. Um movimento crucial nesse processo de acusação é a identificação do agente da ofensa, o que se faz de forma reiterada no decorrer do desenvolvimento da sua narrativa. De acordo com Silveira (2001), faz parte do papel do consumidor lesado projetar a culpa pela ofensa ao reclamado. O reclamante narrativamente acusa seu oponente tendo como base os acontecimentos que modelam sua definição da realidade. Enfatizamos que a reclamação configura-se também como um ato diretivo, na medida em que, além da culpa, é direcionada ao reclamado a obrigação de ação reparatória. Nesse sentido, cabe ao representante da empresa o ônus pela reparação ao reclamante, sendo que o ressarcimento pode ser material ou simbólico. Nosso estudo aponta, portanto, para a função instrumental/reparadora desempenhada pelas narrativas dos reclamantes no PROCON.

O movimento de atribuição de responsabilidades figura também no resumo formulado pelo mediador na abertura da audiência. Essa seção introdutória coloca em foco a ação danosa e a reparação pleiteada. Por meio dessa referência à estória do conflito, a dimensão diretiva da reclamação é enfatizada, ou seja, a conduta desviante do reclamado é focalizada especialmente para que o ouvinte alvo realize a ação de ressarcimento. Diferentemente da narrativa construída pelo reclamante, tal ação do mediador se processa de forma curta e objetiva, sinalizando a orientação para o cumprimento de um mandato institucionalmente estabelecido.

Já a narrativa do reclamado orienta-se para a redefinição da ação danosa e contestação das responsabilidades. Os eventos passados são resignificados e a realidade é moldada conforme seus objetivos interacionais. Manobras discursivas

entram em cena para desconstruir a estória do oponente. Da mesma forma, contesta-se o grau de comprometimento suscitado pelo representante do PROCON por meio do resumo. As estratégias de desresponsabilização se processam via movimentos corretivos, especialmente através da escusa do tipo bode expiatório. A explicação por escusa representa uma estratégia discursivo-interacional a serviço da transferência de responsabilidades, seja para o próprio reclamante, seja para terceiros.

Analisando, portanto, as construções narrativas elaboradas pelos disputantes, pudemos evidenciar em que medida as implicações de responsabilidade se revelam presente de maneira significativa. Na verdade, um jogo dinâmico de alocação e contestação de culpa se processa ao longo das negociações acerca da definição/redefinição da situação-problema.

A organização interacional da primeira fase, dedicada aos relatos, viabiliza turnos narrativos mais longos devido à momentânea suspensão da sistemática de troca de turnos. Via atuação do mediador, as narrativas emergem em blocos, sem muitas interrupções. No entanto, por causa do caráter conflituoso da interação em foco, subjaz o trabalho interacional “extra” envolvido no ato de contar e ouvir estórias nesse contexto. Nesse sentido, vimos nos dados uma constante negociação pela abertura e manutenção do espaço interacional da construção narrativa.

Ainda com relação à parte estrutural, verificamos que a narrativa do consumidor se apresenta de forma mais extensa. Objetivando expressar sua reprovação frente ao ocorrido, o reclamante enfatiza a ação danosa e suas conseqüências. Variados elementos avaliativos e de contextualização da cena emergem ao longo das ações complicadoras, compondo, assim, com mais detalhes a situação-problema. Os reclamados, por sua vez, orientam suas contribuições para a apresentação de explicações, objetivando a reformulação do significado dos eventos e o redirecionamento das responsabilidades.

Na segunda fase, cria-se espaço para o confronto de posições, evidenciando mais fortemente o lado adversarial que marca as audiências do PROCON. Por conseguinte, as narrativas emergem mais fragmentadas. O fluxo narrativo é interrompido por diversas vezes com as constantes sobreposições e turnos engatados. Em meio a desacordos adjacentes, aspectos divergentes na caracterização dos fatos, principalmente aqueles relacionados à questão da

responsabilidade pela ação danosa, são retomados, enfatizados e reconstruídos de forma estratégica pelas partes adversárias. Reclamado e reclamante disputam para definir a estória que será aceita como legítima pelo representante do PROCON, o que será decisivo para as implicações de culpa e necessidade de ressarcimento.

Um outro ponto enfatizado em nossa análise é a dinâmica de formulações identitárias que permeiam as construções narrativas. Seguindo Linde (1993), tomamos o componente avaliativo como um dos principais responsáveis pelo estabelecimento do tipo de “eu” que é apresentado. Para nosso estudo, concebemos identidade como não-essencialista, ou seja, em nossa visão, identidade é uma forma de ação social e não um fato consumado. Os disputantes se empenham em construir uma auto-identidade revestida de atributos positivos, além de modularem uns aos outros. Temos, assim, a apresentação de uma imagem positiva contrapondo-se a uma construção negativa do outro (Sarangi e Roberts, 1999). O reclamante procura legitimar discursivamente o papel de pessoa confiável e vitimada pela ação danosa. No contraponto, seu oponente é projetado como ofensor. Já o reclamado modela sua narrativa objetivando apresentar-se como profissional sério e íntegro, ao mesmo tempo em que (re)posiciona o consumidor como pessoa não confiável e desonesta. Nesse sentido, o consumidor é recorrentemente definido como o próprio responsável pela situação problemática.

Foi possível observar como as projeções de imagens no decurso das narrativas atuam de forma decisiva para conferir credibilidade e legitimidade aos relatos, posto que operam na consubstanciação das manobras de alocação/transferência de responsabilidade. Percebemos que os atributos projetados para as partes são estratégicos levando em conta interesses interacionais específicos. As configurações que os disputantes formulam de si e do adversário são aquelas significativas para a questão da responsabilidade pela ação danosa, tanto para atribuir quanto para contestar a culpa. Por isso, nesse processo, o elemento avaliativo passa por negociações, contestações, questionamentos e/ou reformulações.

Para esta pesquisa, compreendemos narrativa como uma transformação e recriação situada de experiências passadas. Mais do que uma seqüência ordenada de eventos, as construções narrativas são reenquadradas a partir da situação local de interação. Procuramos demonstrar na análise como os narradores fazem uso de

determinadas estratégias discursivo-interacionais para moldarem seus relatos na direção de uma legítima (re)construção dos significados.

Buscamos demonstrar também a tarefa institucional exercida pelo mediador no decorrer das construções narrativas. Como tratamos de práticas narrativas inseridas em um contexto institucional, sabemos que o representante da instituição exerce uma influência bastante significativa e determinante no desenrolar dos relatos das partes. Em cada fase da audiência, o mediador atua de maneira preponderante gerenciando a produção das narrativas e organizando a interação em curso. Ao mesmo tempo, as fases da audiência circunscrevem as práticas narrativas e determinam papéis discursivos diferentes para o mediador, o qual pode intervir de diversas formas no desenvolvimento das histórias. Além de orquestrar os turnos, controlando a estrutura de participação, o mediador gerencia os conflitos, objetivando direcionar os participantes ao consenso. Muitas vezes, o escalonamento do conflito acontece quando dispositivos avaliativos de cunho negativo são introduzidos. Nesse momento, verificamos a ação reguladora do mediador orientada para o processo de desfocalizar a dimensão afetiva da reclamação. Além de gerenciar o conflito, o mediador atua como *expert*, evocando o fundamento legal da reclamação. A meta-fim da mediação, ou seja, o estabelecimento do consenso entre as partes, deve ter como parâmetro os preceitos do CDC. Por meio de perguntas e formulações, o mediador julga a pertinência da reclamação e a necessidade, ou não, de ação reparatória.

O presente estudo pretendeu contribuir com uma ampliação do olhar sobre as práticas narrativas que emergem nas audiências do PROCON, levantando, assim, questões relevantes acerca do que acontece interacionalmente nessa prática discursiva institucional. Vimos como uma abordagem interacional do processo narrativo nos revela aspectos essenciais de diferentes ordens relacionados com a dinâmica do ato de narrar, especialmente em um contexto de caráter contestatório como o nosso.

Uma contribuição aos estudos da narrativa pode ser tomada das análises aqui produzidas, as quais demonstram especificidades cruciais que caracterizam as narrativas de reclamação nas audiências. As práticas narrativas exibem traços da interação em audiências no PROCON que distanciam as trocas ali efetuadas daquelas que emergem em outros contextos espontâneos e institucionais. Mesmo considerando contextos jurídicos, como o tribunal e os Juizados especiais,

encontramos diferenças significativas na medida em que cada contexto tem suas rotinas localmente geridas. E essas particularidades são decisivas para a maneira com que as histórias são contadas.

Buscamos identificar como as narrativas ocorrem e se desenvolvem no processo interacional desenvolvido no contexto das audiências no PROCON e verificar em que medida as narrativas nesse contexto, suas formas e funções, diferenciam-se daquelas inseridas em outros contextos de negociação. Vimos como se desenvolve a disputa e negociação de aspectos da narrativa relevantes para a definição da situação problemática que ocasionou o dano ao consumidor. Dessa forma, espera-se, do ponto de vista teórico, contribuir para o estudo da multiplicidade de questões e processos envolvidos nas práticas narrativas em contextos institucionais. Simultaneamente, podemos dizer que nosso estudo das práticas narrativas nos conduziu na tarefa de melhor compreender o contexto institucional das audiências em foco nesta pesquisa.

Pretendemos contribuir com o acervo de pesquisas desenvolvidas na Universidade Federal de Juiz de Fora e na Puc-Rio que tem como foco o estudo do uso da linguagem em contextos de trabalho e, mais especificamente, em audiências de conciliação no PROCON. Nosso objetivo é ajudar a iluminar a compreensão do número crescente nas sociedades modernas das formas institucionais de fala-em-interação. Outras análises deste tipo de contexto institucional de negociação podem vir a especificar ainda mais a multifuncionalidade de atividades constitutivas da fala-em-interação.

Do ponto de vista aplicado, podemos dizer que nossa pesquisa pode promover uma reflexão crítica acerca das teorias e práticas de mediação. No Brasil, atualmente, no âmbito processual, aposta-se em uma estrutura menos burocrática e mais acessível à população, fazendo crescer as chamadas soluções conciliatórias, consideradas uma das manifestações mais expressivas do movimento de informalização da justiça. Nesse sentido, constatamos a ampliação dos programas de mediação para atuação na interação face a face entre as partes divergentes como forma de superar o conflito. No entanto, falta uma formação específica para o exercício desse papel, principalmente no que diz respeito ao domínio de estratégias lingüísticas e habilidades comunicativas que se revelam fundamentais para a mediação de um encontro marcado por um conflito aberto de interesses entre as partes. Sobre o desenvolvimento das narrativas, vimos nos

dados aqui analisados que o papel do mediador como interventor nesse processo é crucial para auxiliar as partes na construção da definição da situação e para enquadrar a negociação aos fundamentos legais que regem o encontro. Esperamos que nosso trabalho possa orientar cursos de treinamento na direção de uma melhor instrumentalização dos mediadores no que diz respeito ao desenvolvimento dessas habilidades.

A reflexão crítica se estende ao papel do reclamado. Conforme demonstramos nos dados, a orientação principal da narrativa do representante da empresa é apresentar escusas visando transferir a culpa e, assim, desresponsabilizar-se da ação danosa. Essa orientação perpassa os movimentos de fala do reclamado. Tal estratégia é empregada de forma recorrente, mesmo que a reclamação do consumidor seja considerada legítima pelo mediador. Dessa maneira, percebemos como a maioria dos reclamados procura se isentar de responsabilidades, buscando levar vantagem em tudo.

Como enfatizamos a relevância do contexto situacional mais amplo para a análise da fala-em-interação, não podíamos deixar de mencionar a importância do PROCON como órgão relevante para a efetivação da cidadania. O órgão de defesa representa um grande avanço no que tange às relações de consumo, oferecendo soluções mais rápidas e menos onerosas. Os trabalhos preventivos e educativos promovidos pelo PROCON despertam o interesse pelos valores da cidadania e da democracia. Cada vez mais sua atuação se consolida como um instrumento fundamental na proteção, amparo e defesa do consumidor. Objetivamos também propiciar uma base de conhecimentos capaz de ajudar os reclamantes na defesa pelos seus direitos. Atualmente, aposta-se na capacidade dos disputantes de promover sua própria defesa, diminuindo a necessidade de profissionais. Todavia, sabemos que o consumidor não está preparado para defender seus direitos. Muitas vezes, como percebemos nas audiências, o mediador atua como porta-voz do reclamante, construindo seu relato com base no histórico do atendimento. Segundo mediadores do PROCON, isso acontece porque muitos consumidores não conseguem se expressar de forma clara e objetiva. Falta, portanto, desenvolver competências específicas para interações dessa natureza. Além disso, de um modo geral, a população é pouca informada sobre seus direitos e deveres. Faz-se necessária a adoção de uma postura mais consciente capaz de promover o desenvolvimento e reconhecimento dos valores da cidadania.

A diversidade de linhas de conduta dos mediadores nas audiências representa um ponto que nos parece interessante para futuras investigações. No PROCON, a forma com que as audiências são conduzidas difere dependendo do procedimento empregado pelo mediador. Por vezes, este fala em nome do consumidor, construindo uma breve referência à estória do conflito, e, posteriormente, dirige ao reclamado uma solicitação de relato de posição. Essa linha de conduta é mais objetiva e direta, evitando abrir o espaço interacional da narrativa como forma de prevenir o escalonamento do conflito. Outros mediadores adotam uma prática diferente, a sistemática de “dar a palavra a um, depois ao outro”, privilegiando, assim, a construção das narrativas pelas próprias partes interessadas. Tal sistemática pode também ser aplicada de maneiras divergentes, concedendo o turno narrativo primeiro ao reclamado ou ao reclamante. Essa inversão na estrutura de participação pode acarretar diferenças na forma com que as partes organizam seus relatos. Acreditamos que uma análise mais detalhada da variedade de procedimentos e condutas dos mediadores na elicitação e no desenvolvimento das narrativas pode nos revelar em que medida essas variações influenciam o processo narrativo desenvolvido pelos disputantes.