

Raquel Brigatte
rbrigatte@yahoo.com

Causalidade e continuidade adequadas: os princípios de coerência em uma audiência de conciliação no PROCON

Adequate causality and continuity: Coherence principles in a conciliation hearing at PROCON

RESUMO - O presente estudo focaliza princípios de coerência em práticas narrativas construídas por reclamado e reclamante em audiências de conciliação no PROCON, sob o arcabouço teórico-metodológico da Sociolinguística Interacional. Considerando que o objetivo desse encontro é a resolução do conflito via argumentação e consubstanciação de posições assumidas, investigo como as partes divergentes procuram gerenciar uma causalidade adequada nas suas narrativas, apresentando razões consistentes para justificar a sequência de eventos apresentada.

Palavras-chave: audiência de conciliação, narrativa, princípio de coerência, fala-em-interação.

ABSTRACT – This paper is focused on coherence principles in narrative practices developed by complainant and complainer in conciliation hearings at PROCON. The study is carried out under the theoretical and methodological orientation of Interactional Sociolinguistics. Considering that the purpose of this type of hearing is conflict resolution through argumentation and realization of assumed positions, the study investigates how the discording parties try to manage adequate causality in their narratives, presenting grounded reasons to justify the presented sequence of events.

Key words: conciliation hearing, narrative, coherence principles, talk-in-interaction.

Introdução

Nas Ciências Sociais e Humanas, a narrativa ocupa um lugar de destaque, sendo um dos gêneros discursivos mais estudados. Sacks (1984) aponta que, entre os membros da sociedade, contar histórias é, substancialmente, um dos atos mais essenciais e necessários para “ser normal ou comum”. As narrativas estão presentes nas mais diversas instâncias de nossas vidas. É através delas que transmitimos aos outros o sentido de quem somos, nossos valores e convicções, além de estabelecer relações com os outros participantes da interação e, de forma mais ampla, com o mundo ao redor (Bastos, 2005).

Na análise do discurso conversacional, os estudos pioneiros sobre narrativa (Labov e Waletzky, 1967; Labov, 1972) tinham como interesse básico a identificação de componentes estruturais. Posteriormente, mais do que capturar os elementos estruturais da narrativa, outras

dimensões têm sido focalizadas. Muitos autores vêm repensando o modelo de Labov, levantando questões como a listagem das estruturas narrativas, o papel do ouvinte enquanto coconstrutor, o papel da avaliação na determinação do tipo de *self* apresentado, a ampliação do conceito de contável, a elaboração do ponto da narrativa e a multifuncionalidade das narrativas frente aos mais variados contextos de produção.

Muitas pesquisas se concentram nas narrativas de experiência pessoal ou nas histórias¹ de vida, que funcionam, segundo Linde (1993) na criação e manutenção das identidades pessoais. Na criação do universo narrativo, estamos, necessariamente, dizendo como nos tornamos quem somos e comunicamos aos outros o que eles devem saber sobre nós. Para Linde (1993), as narrativas são construções situadas da experiência, ajustáveis às necessidades de representação no mundo social (Bruner, 1990). Nesse sentido, não podemos compreender a narrativa como uma

¹ A conceituação ‘estória de vida’ proposta por Linde (1993) é empregada e mantida aqui para diferenciar do conceito de ‘história de vida’, muito utilizado em Psicologia, Antropologia e História. Conforme esclarece Bastos (2005), tais conceitos têm muitos aspectos em comum, porém é interessante manter a diferenciação em função da forte influência sociolinguística na concepção de Linde. Nesse sentido, empregamos aqui o conceito ‘narrativa’ no sentido de Labov, em referência a histórias, ou seja, a segmentos de fala que remetem a uma sequência de eventos.

representação dos eventos ocorridos, seguindo uma ordenação temporal, nos termos de Labov (1972). Na verdade, o fato dos eventos terem realmente acontecido ou não é irrelevante; o que importa é que o falante os apresenta como se tivessem ocorrido (Linde, 1993). Nessa mesma linha, Bastos (2005) argumenta que, ao falarmos sobre nossas experiências passadas, frequentemente transformamos e recriamos essa experiência. Assim, o relato da narrativa deve ser compreendido como uma construção social de realidades, restringidas pela situação local de interação.

Linde (1993) aborda também a noção de coerência, a qual se refere às unidades discursivas empregadas para tornar a narrativa coerente, tanto em termos de unidades do conteúdo das estruturas, quanto na base ideológica de seu discurso. Para a autora, o primeiro passo para estudar estória de vida é assumir que ela é algo que a maioria das pessoas têm, algo que elas criam, e algo que deve ser criado de maneira coerente. Pressupõe-se, assim, que estórias de vida são uma unidade social, contada em “pedaços” ao longo da vida, e não apenas a junção de fatos ou incidentes colecionados ao longo da estória do indivíduo. Esse conjunto de estórias deve se relacionar coerentemente entre si para serem aceitas e terem credibilidade. Tomando como dado estórias sobre escolha profissional, Linde estabelece a causalidade e a continuidade como princípios da coerência. Em seu trabalho, destacam-se as sequências apropriadas de eventos, as crenças culturais e as razões pertinentes que justificariam a escolha da carreira. Define-se causalidade adequada como “uma sequência de causalidades que é passível de ser aceita pelos interlocutores como uma boa razão para um evento particular ou uma sequência de eventos” (Linde, 1993, p. 127).

Propomos investigar aqui a construção da causalidade adequada em uma situação interacional diversa. O evento de fala aqui focalizado representa uma interação em um contexto institucional. Nas audiências de conciliação do PROCON², as partes divergentes, a saber, o consumidor e o representante da empresa, constroem narrativas acerca da situação-problema, cada qual moldando a realidade de acordo com seus objetivos interacionais. Encontros desse tipo têm por objetivo a resolução do conflito via argumentação. Nesse processo, é importante que as partes formulem estórias coerentes capazes de consubstanciar suas posições.

Assim como Linde (1993) defende, a coerência na interação é uma exigência social que se impõe para se garantir a credibilidade. Ao longo do percurso narrativo, as partes divergentes se engajam em uma disputa pela definição da situação, articulando manobras discursivas estratégicas, no sentido de conferir legitimidade e cre-

ditibilidade aos seus relatos. O objetivo de reclamado e reclamante é convencer a audiência apresentando, nas narrativas, razões fortes e adequadas que esclareçam os pontos de vista antagônicos.

A abordagem teórica deste trabalho se insere na perspectiva da Sociolinguística Interacional (Goffman, 2002 [1981]; Gumperz, 1982; Tannen, 1986, 1993; Schiffrin, 1994; Ribeiro e Garcez, 2002, entre outros), abordagem multidisciplinar do discurso que considera que toda narrativa integra uma construção dialógica, em que se tornam salientes os traços de “apoio” que o interlocutor fornece ao contador da estória, como os sinais de retro-alimentação, de ratificação, pedidos de esclarecimento, de confirmação, etc (Ribeiro, 2001). Com base na transcrição dos dados, focalizo os princípios de coerência (Linde, 1993), tomando as narrativas como meios através dos quais a vida social e cultural emergem, dando “voz” a relações sociais e significados locais (Brockmeier e Carbaugh, 2001).

As seguintes questões orientam a condução desse estudo:

- (a) como se estabelece a causalidade e continuidade adequadas nas narrativas do reclamado e do reclamante;
- (c) como a experiência é estruturada de forma a ser compartilhada e aceita pela audiência;
- (d) em que medida a formulação de uma estória coerente é importante para que se viabilize a consubstanciação das argumentações.

Para focalizar, então, os princípios de coerência em uma audiência de conciliação, destaco as estratégias a que recorrem o reclamado e o reclamante para formular uma estória coerente para seus interlocutores. Como trato de uma situação de conflito, em que a ruptura do equilíbrio ritual é que dá origem ao encontro, a apresentação de razões convincentes é de suma importância tendo em vista o propósito comunicativo de cada uma das partes.

Aporte teórico

Os estudos de Labov e Waletzky (1967) e Labov (1972) direcionados para a identificação das estruturas e dos componentes da narrativa são considerados pioneiros na área dos estudos linguísticos. A recomendação de muitos autores, segundo Bastos (2005), é que a análise de uma narrativa deve se iniciar pela apreensão de sua estrutura global, normalmente com base em propostas que se baseiam no modelo laboviano (cf. Reissman, 1993; Mishler, 1986; Norrick, 2000).

A narrativa, segundo Labov, é uma maneira de recapitular experiências passadas através de enunciados

²A audiência que utilizamos, denominada OK Veículos, faz parte do banco de dados do Projeto de Pesquisa “A construção da identidade de consumidor no Brasil: práticas discursivas de categorização/posicionamento em audiências de conciliação no PROCON”, coordenado pela Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira na Universidade Federal de Juiz de Fora.

cuja ordem reflete a sequência de eventos ocorridos. A estrutura global da narrativa ou seu “esqueleto” (Labov, 1972, p. 361) é constituído por orações narrativas que se organizam em cinco partes, diferenciadas a partir do tipo de informação que apresentam: o *resumo* ou sumário de toda a narrativa; a *orientação*, que contextualiza a estória, informando quem, quando, onde e o que aconteceu; as *ações complicadoras*, representadas por orações ordenadas temporalmente; a *coda*, elemento que sinaliza o fim da narrativa; a *avaliação*, por meio da qual o narrador indica o ponto da estória, ou seja, “por que estou contando isso”. De acordo com o modelo descrito, a *orientação*, a *avaliação* e a *ação complicadora* são partes integrantes do esquema de uma narrativa, sendo que os elementos *resumo* e *coda* são considerados partes opcionais.

Retiramos trechos do relato³ construído pelo reclamante na audiência aqui focalizada para ilustrarmos a presença dos componentes principais da narrativa⁴:

José (reclamante):

<u>voltei lá no sábado</u>	AÇÃO COMPLICADORA / ORIENTAÇÃO AVALIAÇÃO
o carro apresentava o defeito isso e aquilo	ORIENTAÇÃO
me venderam o carro como direção hidráulica	ORIENTAÇÃO / AVALIAÇÃO
o carro não tinha direção hidráulica	ORIENTAÇÃO / AVALIAÇÃO
peguei um gol	AÇÃO COMPLICADORA
o mecânico reprovou	AÇÃO COMPLICADORA
aí o <u>primeiro dia</u> que eu peguei o monza,	ORIENTAÇÃO / AÇÃO COMPLICADORA / AVALIAÇÃO
o monza já quebrou a balança	AÇÃO COMPLICADORA
levamos no mecânico no sábado mesmo	AÇÃO COMPLICADORA / ORIENTAÇÃO
teve um dia que eu levei o carro pro esporte,	AÇÃO COMPLICADORA / ORIENTAÇÃO
fui jogar bola,	ORIENTAÇÃO
o carro me: deixou na mão lá.	AÇÃO COMPLICADORA / ORIENTAÇÃO

não- não ligava >nem pro caramba.	AVALIAÇÃO
leve logo no:: meu mecânico e	AÇÃO COMPLICADORA
tá a notinha aqui	RESOLUÇÃO
num tem condição	CODA/AVALIAÇÃO

Percebemos que o reclamante constrói a sucessão cronológica dos eventos por meio das ações complicadoras, com verbos no passado, determinando uma ordenação temporal que organiza a narrativa. Muitas vezes, a inversão dessa ordem compromete a lógica da sequência. Há a introdução de elementos contextualizadores, ou seja, de orientação, em diversos momentos da narrativa. Da mesma forma, as avaliações, externas e encaixadas, permeiam a sequência de ações, expressando a perspectiva que o narrador imprime aos fatos. No caso, ao recorrer à fonologia expressiva em “voltei lá no sábado” e “o primeiro dia que peguei o monza, quebrou a balança”, José modula uma transferência de experiências para seus interlocutores, tornando relevante o drama vivido e o prejuízo sofrido. A variedade de recursos avaliativos externos e encaixados atua de forma a marcar e enfatizar o ponto da narrativa, que é mostrar a ofensa que sofreu, ao adquirir um carro usado em péssimas condições, e exigir reparo. Dessa maneira, sua narrativa, encaixada nesse encontro social, revela-se contável. A narrativa se encerra com uma coda, na qual o narrador avalia o que aconteceu ao tecer comentários morais sobre os efeitos dos eventos (“num tem condição”).

Apesar das críticas feitas ao modelo de Labov, diversos estudos vêm focalizando alguns aspectos específicos desse modelo, revisando e ampliando conceitos. Uma das críticas mais constantes que se faz à abordagem laboviana é o fato de se considerar a narrativa como uma estrutura descontextualizada, produzida em situação de entrevista, diferentemente, pois, das estórias contadas em interações face a face. Na conversa cotidiana, subjaz o trabalho que os interagentes precisam executar para contar e ouvir uma estória. Como Sacks (1984) destaca, para se contar uma estória não basta contá-la. De fato, contar uma estória exige dos participantes trabalho extra. Além disso, Labov não aprofunda a questão da relação entre evento passado, memória e narrativa. Nos estudos mais recentes, já se considera a narrativa como uma recontagem seletiva e contextualizada, e não como uma

³ Esse trecho foi retirado das páginas 2 e 3 da transcrição da audiência, conforme consta no banco de dados do projeto ao qual tal pesquisa se filia. Coletamos alguns dos elementos estruturadores da narrativa devido a sua extensão e fragmentação.

⁴ Seguimos orientação de Bastos (2005) para apresentar na transcrição uma unidade de ideia em cada linha (cf. Chafe, 1982), de modo a tornar graficamente mais evidente que estamos tratando de unidades da língua oral.

representação transparente dos eventos transcorridos no passado (Bastos, 2005)

Segundo Oliveira e Bastos (2001), pesquisas de diferentes tradições têm discutido como os indivíduos se apresentam ao contarem estórias, como se constroem narrativas de experiência pessoal e quais recursos são utilizados na construção da imagem positiva do narrador. Nessa vertente, o papel que as narrativas desempenham no processo de construção das identidades sociais é enfatizado (Bruner, 1990; Mishler, 1986, 1999; Bamberg, 2002; Brockmeier e Carbaugh, 2001; Schiffrin, 1996; Linde, 1993; Moita Lopes, 2001; Bauman, 1986; Sacks, 1984; Pinto, 2001; Ribeiro, 2001; Oliveira e Bastos, 2002). A identidade é, portanto, uma das questões centrais no estudo da narrativa. A formulação das diferentes facetas identitárias é considerada um processo dinâmico que se realiza a partir de um complexo trabalho social e linguístico nas interações (Goffman, 1975 [1959]). E a narrativa contribui para a constituição e exposição da identidade como um construto social, situando o narrador tanto em um universo sócio-cultural, quanto interacional, através de sua produção discursiva (Linde, 1993; Schiffrin, 1996; Bastos, 2005).

Charlotte Linde (1993) se concentra especificamente nas narrativas de estórias de vida, as quais expressam nossa noção de *self*. Toma-se a noção de identidade como uma representação do “eu” (Goffman, 1975 [1959]), construída a partir do mundo social que envolve o indivíduo. Segundo Linde, as estórias de vida são uma forma particular de unidade discursiva que constitui uma prática social de grande impacto para os indivíduos envolvidos e para o grupo.

A autora estabelece a causalidade e a continuidade como os dois maiores princípios de coerência nas narrativas de experiência pessoal. Os sistemas de coerência são definidos como um aparato cultural global que serve para estruturar a experiência em uma narrativa de forma que esta possa ser aceita e compartilhada (Linde, 1993). Linde ressalta a importância do estudo da coerência nas narrativas ao destacar que o reconhecimento social só acontece se o falante conseguir estabelecer uma causalidade apropriada no seu relato. Causalidade pode ser definida como a adequada concatenação de elementos para o estabelecimento da coerência, e continuidade aponta para a progressão dessa concatenação dentro de uma ordem esperada. Existem diversos recursos sintáticos e lexicais para o estabelecimento da causalidade, como, por exemplo, marcadores formais, ou seja, as conjunções, do tipo “porque”, “pois”. Contudo, seu foco é investigar a prática social de estabelecer que uma pessoa, ao narrar eventos de sua vida, justifica suas escolhas apresentando razões adequadas e apropriadas, de acordo com o senso

comum. Linde destaca que traços da personalidade e aptidões intrínsecas ao *self* contam como causas pertinentes na justificativa de relatos sobre profissões. É o que a autora (Linde, 1993, p. 130) destaca no relato⁵ de um editor sobre seu percurso profissional:

Editor: Já trabalho com isso há anos. Comecei como revisor e terminei como assistente editorial e fui crescendo.

Entrevistador: Como você entrou nessa área?

Editor: Comecei como freelancer, com conhecidos do meu pai. [...]

Entrevistador: E como você passou a se dedicar totalmente a esse trabalho?

Editor: Foi minha decisão. Quando eu resolvi não ingressar na faculdade.

Entrevistador: Por quê?

Editor: Bem, eu sempre soube da minha facilidade em corrigir a gramática. Desde meu primeiro emprego passei a me interessar por isso. [...] na verdade foi uma evolução natural. Eu sempre adorei gramática, gostava mais de corrigir as coisas do que cria-las. Também sempre me interessei pela leitura, gosto de ler como hobby. [...] Isso é muito legal.

Segundo a autora, o narrador tece razões aceitáveis para a escolha da carreira, o que teria sido resultado de uma evolução natural, fruto de suas próprias aptidões: gosto pela leitura, facilidade com a gramática, preferência pela correção. Na construção do relato, quanto mais o narrador fornecer explicações não contraditórias, enriquecendo sua narrativa, mais credibilidade ela terá entre os ouvintes. Nesse sentido, Linde aponta como o editor vai construindo outras razões como justificativa. Oportunidades baseadas em relações familiares, no caso a influência do pai, a experiência adquirida através dos anos (“já trabalho com isso há anos”) e a referência a habilidades inatas (“sempre adorei gramática”; “sempre me interessei pela leitura”) são apresentadas como justificativa. Segundo Linde, a coerência de um relato ganha força com a inserção estratégica de múltiplas explicações.

Muitas estratégias estão a serviço da construção da causalidade e continuidade adequadas, dependendo da criatividade do falante e sua intenção de formular uma estória convincente. Linde destaca, por exemplo, que a coerência de um relato ganha força com a formulação e repetição de razões apropriadas, a multiplicidade de explicações não contraditórias, e a inserção de atributos pessoais positivos e argumentos de senso comum.

Com base nessas orientações teóricas, verificaremos nas audiências de conciliação no PROCON como

⁵A tradução é de minha autoria.

reclamado e reclamante se esforçam para gerenciar discursivamente uma causalidade apropriada, apresentando razões consistentes e adequadas para reforçarem o ponto de suas histórias, tornando-as legítimas. As narrativas aqui analisadas, retiradas de uma audiência de conciliação no PROCON, não se encaixam na classificação “estórias de vida” (Linde, 1993). No entanto, as narrativas nesse evento de fala específico são de suma importância, pois é a partir delas que reclamados e reclamantes vão expor seus pontos de vista em conflito, construir suas argumentações e tentar persuadir principalmente os mediadores.

Dentro da perspectiva interacional, destacamos, para este artigo, o conceito de pistas de contextualização (Gumperz, 2002 [1982]), que são constelações de traços superficiais através dos quais os falantes assinalam e os ouvintes interpretam qual é a atividade. São marcas linguísticas, paralinguísticas, prosódicas e/ou não-verbais que contribuem para a sinalização de pressuposições contextuais. As escolhas lexicais, as pausas, entonações, mudanças de postura e o ritmo da fala são alguns exemplos desses sinais presentes a todo momento nas comunicações humanas, e cujos 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.

A repetição e o diálogo construído constituem, por exemplo, pistas linguísticas importantes na construção de narrativas com credibilidade, na medida em que tais recursos ajudam no estabelecimento da coerência e modulam o envolvimento⁶ nos termos de Tannen (1989). Além disso, tais pistas servem para focar a atenção, reforçar as avaliações e facilitar a verbalização e a memória no processo de recordar os acontecimentos (Norrick, 2000).

O conceito de posicionamento (Davies e Harré, 1990; Harré e Van Langenhove, 1999; Harré, 2001) também nos será útil na medida em que, por meio dele, podemos ver como “os interlocutores se localizam na conversa uns em relação aos outros” (Moita Lopes, 2001, p. 64). 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. Veremos na análise que, através desse construto, os disputantes estabelecem formulações identitárias, principalmente no sentido de estabelecer atributos negativos ao outro e positivos ao *self*, na tentativa de construir atributos de confiabilidade e legitimidade nas suas narrativas.

Nesse sentido, verificaremos, nos dados, que estratégias as partes adversárias exploram no gerenciamento da causalidade apropriada em seus relatos, ou seja, de que maneira reclamado e reclamante se engajam discursivamente no processo de formulação de uma motivação adequada para a situação-problema.

Metodologia de pesquisa

O presente estudo filia-se à tradição da pesquisa qualitativa e interpretativista (Denzin e Lincoln, 2000). Pesquisas desta natureza objetivam “compreender a realidade considerando esta como uma construção do ser humano, focalizando o processo e o significado que os participantes atribuem aos fatos” (Pinto, 1995, p. 7). Erickson (1990) explica que a pesquisa qualitativa é deliberadamente interpretativa, pois toda investigação humana é interpretativa, mesmo que se apresente “objetiva” e “neutra” em relação ao ponto de vista do pesquisador. Há trabalho de campo e o critério básico de validade para o trabalho investigativo é o entendimento dos sentidos das ações conforme esses sentidos se definem da perspectiva dos atores. Todos os nomes, de pessoas, empresas e lugares, são fictícios, para garantir a privacidade dos participantes.

Na audiência em pauta, o objeto de disputa concerne à garantia de um carro, ano 94, comprado pelo reclamante no estabelecimento comercial de Lucas. Segundo José, o carro apresentou problemas elétricos e mecânicos desde sua compra. Transcorridos dois meses da compra do veículo, realizou-se a audiência no PROCON. O consumidor exige o ressarcimento das despesas efetuadas para consertar o carro e a troca de algumas peças com defeito. Já o reclamado tenta se eximir de suas responsabilidades, principalmente tentando transferir a responsabilidade para terceiros e para o próprio reclamante. No final, o reclamado se propõe a fazer uma cotação do preço das peças e assumir os gastos do consumidor.

As audiências de conciliação, que são reguladas por processos contestatórios abertos, têm como meta principal o estabelecimento da “verdade dos fatos”, que

⁶ Para Tannen (1989, p. 12), o termo “envolvimento” é essencial para enfatizar a natureza interativa da conversação. Todo uso da linguagem acontece de uma forma dialógica, já que ouvir requer interpretação assim como o ato de falar, que simultaneamente projeta o ato de ouvir. A autora concebe as estratégias de envolvimento atuando em dois níveis: de um lado, o som e o ritmo, e de outro, o significado através da participação mútua na construção do sentido. Dessa forma, o som e o sentido operam ao mesmo tempo na linguagem, pois ela conecta esses dois tipos de universo.

deverá emergir através do confronto entre os participantes. A linguagem desempenha, então, um papel central, já que o poder do reclamado e do reclamante na busca de um acordo se instaura através da argumentação. As contribuições de fala dos disputantes são orientadas para as diferentes metas em decorrência dos papéis institucionais ou representacionais desempenhados. O consumidor precisa apresentar evidências que justifiquem sua reivindicação para que seja considerado merecedor do reparo pleiteado. O reclamado, por sua vez, precisa se eximir de qualquer culpa, atribuindo a responsabilidade pelos danos a terceiros ou ao próprio consumidor (Silveira, 2001b).

Nesse contexto institucional específico, as narrativas figuram, em sua maioria, na primeira fase do evento⁷, instante em que o mediador, a figura institucional com poderes estabelecidos para conduzir a audiência, inicia o evento cedendo o turno ao reclamado. A partir da solicitação da mediadora, as partes narram suas histórias, destacando os fatos e os detalhes relevantes para suas argumentações. Nessa fase, verifica-se o estado de conhecimento partilhado entre as partes.

Para o presente artigo, escolhi analisar uma audiência em que a produção das narrativas na primeira fase do evento ocorre de uma maneira mais regular, com

uma considerável suspensão da sistemática de tomada de turno. Isso ocorre porque a mediadora se posiciona e impede que ocorram muitas intervenções e sobreposições que interrompam o fluxo narrativo. Nas audiências do PROCON, por causa dos constantes debates, o narrador não tem nenhuma garantia de que assegurará o espaço para a narrativa até o fim, ou se novos pontos serão introduzidos pelos interlocutores. Aqui, mesmo havendo a mediadora para alocar os turnos e organizar a interação, os falantes devem ‘trabalhar’ a comunicação por intermédio da conversa (Giddens, 1999). E, além desse trabalho extra, as partes devem estar atentas quanto aos argumentos apresentados, se são coerentes e se não há contradição nas histórias. Se isso ocorrer, certamente se constituirá de uma ameaça grave à face e poderá levar a um desfecho do evento que lhe é desfavorável.

Análise dos dados

Analiso a seguir as narrativas produzidas pelo reclamado e reclamante na primeira fase do evento. Investigo as estratégias a que recorrem no gerenciamento da causalidade e a continuidade (Linde, 1993) para que façam prevalecer suas definições da situação.

O relato do reclamado

Participantes: reclamado (Lucas); reclamante (José); mediadora-estagiária (Marta) [01:27-02:23]⁸

- 27 Lucas agor[a↓ a r e]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou
28 Marta [>>°°humhu-°°<<]
- 29 Lucas partir de um princípio.
30 Marta °se[i].
- 31 Lucas [ele esteve na lo:ja, pra comprar um carro.>uma uno< um ponto
32 seis zero.
33 (0.5)
- 34 Marta ãnhãm.=
→ 35 Lucas =comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)
36 dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar. ele
37 passou o final de semana com o carro. (1.0) não- não- não no
38 domingo, [(.)>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))

⁷ Segundo Silveira (2001b), nas audiências de conciliação realizadas no PROCON ocorrem três fases: a fase de troca de informações, a fase de argumentação e a fase de encerramento ou resolução do conflito. Conforme a autora, essas fases podem ser re-introduzidas no curso da interação.

⁸ 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 27 a página 02, linha 23.

- 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<.]
 52 Lucas =>uma [c o i s a] que não vai ter nad-<=
 53 José [então tá:.]
 54 José =já começou errado.
 55 (0.5)
 → 56 Lucas ÁÍ, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
 57 falou assim<, “então eu vou escolher outro carro”. >”(então) cê<
 01 fica à vontade”. escolheu um gol.(.)levou o gol pro mecânico dele.
 02 (.)o mecânico reprovou o carro.(.)ele voltou. aí ele escolheu um
 03 monza (0.5) levou o monza no mecânico. (0.2) “o monza tá tudo certo”.
 04 “ta”. “serve pra você”. “serve”. ficou com o monza. (1.0) levou o
 05 monza. no dia que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um
 06 defeito, quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou,
 07 foi mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois
 08 meses que >(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa
 09 reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foram gastas
 10 algumas coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2)
 11 eu nem sei o quê que é. nem vi.
 12 (1.0)
 → 13 Marta °hum,°
 14 (.)
 → 15 Lucas ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas coisas (.) tem
 16 que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro usa:do,
 17 (.)
 → 18 Marta unh[um?,
 → 19 Lucas [a gente fala. >”tem que fazer a revisão no carro”.< (.) ele me
 20 comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou
 21 ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele fe::z, (1.5) num
 22 posso- (0.5) agora a garantia de motor e caixa, a gente é- a
 23 gente:: (.) é obrigado.

O reclamado Lucas inicia sua narrativa recorrendo ao elemento prefácio⁹ (“vou partir de um princípio”), através do qual é sinalizado seu propósito de produzir uma fala mais longa do que a habitual. O prefácio é importante nessa dinâmica, pois considera-se a narrativa como uma estrutura contextualizada, um processo interacional altamente dinâmico e situado. Na conversa cotidiana, subjaz o trabalho que os interagentes precisam executar para contar e ouvir uma estória. Para que uma estória seja contada, normalmente é necessário, de início, assegurar um espaço interacional para a narrativa mediante uma suspensão

momentânea da sistemática de troca de turnos. No curso das estórias, os turnos da mediadora, que se coloca como ouvinte ratificada, são do tipo “ãnhãm”, “hum” (linhas 34, 39, 13 e 18). Tais pistas (Gumperz, 2002 [1982]) não quebram o fluxo da narrativa e sinalizam que o ouvinte está prestando atenção.

Vale lembrar que, sendo a interação uma co-construção, a presença do prefácio não é garantia incontestável de que a troca de turnos está suspensa. Principalmente por se tratar de uma situação tensa, de natureza conflituosa, as sobreposições com o intuito de contestação ocorrem a

⁹ O elemento prefácio foi introduzido por Harvey Sacks (1992). Mediante esse recurso, o participante anuncia que pretende ocupar o piso conversacional por um tempo maior. Além disso, ele estabelece a expectativa de que o que virá será relevante (Garcez, 2001).

todo instante, como se observa, por exemplo, nas linhas 41, 43 e 45. Para manter o equilíbrio ritual necessário para o encontro, a mediadora instrumentalizada interfere para evitar o escalonamento do conflito e, seguindo a organização interacional da primeira fase, atua na distribuição dos turnos para que ambas as partes possam construir seus relatos (“deixa o- deixa ele depois passa a palavra pra você. <não.pera aí<”). Nesse instante a mediadora, investida no papel de orquestradora, invoca em sua fala a regra “um de cada vez”, tentando regulamentar as chances de participação na interação (Silveira e Gago, 2005).

O representante da empresa, progressivamente, a partir da linha 35, expõe, na sua sequência de orações narrativas, todas as idas e vindas do reclamante na escolha do carro a ser comprado. Por meio das ações complicadoras e avaliações, Lucas descreve a indecisão do consumidor ao retornar três vezes a sua loja e trocar também três vezes de carro, primeiro um Fiat Uno, depois um Gol e, por último, um Monza. De acordo com Lucas, o que o consumidor argumentava era que os carros apresentavam pequenos defeitos, o que não representava, segundo sua ótica, nenhum empecilho, já que ele sempre se dispunha a consertá-los (“a uno tinha um defeito. mandamos arrumar” [linha 36]; “o monza apareceu um defeito. (...) foi mandado arrumar a balança” [linha 05]). Mesmo quando o mecânico do reclamante reprovava os carros, o consumidor retornava à loja e efetuava a troca, sem grandes problemas (“então cê fica à vontade” [linha 57]; “ele voltou. aí escolheu um monza” [linha 02]).

Através do componente avaliativo, Lucas se projeta como um vendedor acostumado a essas indecisões e

que sempre se mostrou paciente, compreensivo e pronto a ajudar o consumidor a fazer a melhor escolha. Quando o consumidor decidia trocar de carro, Lucas respondia dizendo “então tudo bem” (linha 42), “então cê fica à vontade” (linha 57), recorrendo à estratégia do diálogo construído. Reclamado e reclamante empregam estratégias de envolvimento (Tannen, 1989), como a repetição e o diálogo construído. A função maior da repetição é a criação da coerência como envolvimento interpessoal, e a estratégia do diálogo construído revela uma criação na medida em que se transpõe o discurso de um contexto a outro. O reclamado ressalta também, nas linhas 15 e 16, que José estava ciente de que era necessário fazer a revisão (“ele tá alegando óleo, filtro, vela, essas coisas tem que ser feito porque quem compra um carro usado,”), por se tratar, segundo sua ótica de um conhecimento de senso comum (Linde, 1993, p. 128). Por fim, atributos de honestidade são construídos e projetados para o reclamado através do procedimento lícito da firma (“ele me comprou ciente a essas coisas porque a gente não enganou ele em nada” [linha 20]). Dessa forma, a responsabilidade pelo o que aconteceu recai sobre o reclamante, o qual é classificado como descuidado. Segundo Linde (1993, p. 130), a projeção discursiva de traços de personalidade constitui uma estratégia poderosa a serviço da elaboração de relatos convincentes e adequados socialmente.

O reclamado também orienta seu discurso para a reivindicação de uma face institucional que justifique sua posição de representante de uma loja de veículos renomada. É o que focalizamos a seguir:

Participantes: reclamado (Lucas); mediadora-estagiária (Marta) [01:12-01:26]

→ 12	Marta	então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
13		ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
14	Lucas	[garantia] de motor e
15		caixa.
16		(0.8)
17	Marta	é só motor e caixa. =
→ 18	Lucas	= só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.
19		(1.2)
→ 20	Lucas	pode procurar sabe-<se o carro tiver <u>fundido</u> , (.) ou a caixa
21		quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
22		(0.5)
23	Marta	pois [é-]
→ 24	Lucas	[e] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.
25		isso aí é:- (0.8) a lei: fala, <u>muito</u> claro isso. =
26	Marta	= ↑ <u>unhum</u> ,

Na abertura da audiência, a mediadora Marta narra brevemente o motivo da vinda de Lucas ao PROCON (linhas 12 e 13). Nesse instante, o item “garantia” é mencionado. No seu ponto de vista, embasado pela lei,

no caso o Código de Defesa do Consumidor, a garantia do bem adquirido deve ser total, correspondente a um período de 90 dias. No entanto, as contribuições de fala de Lucas a seguir introduzem dissenso. Em sua visão, a

garantia a que o consumidor teria direito se restringe ao motor e à caixa de marcha (“só motor e caixa. a garantia cobre” [linha 18]). Lucas procura argumentar fazendo referência aos textos legais (“a lei fala muito claro isso”), procurando embasar sua posição de não-culpado. A menção de informações técnicas (linhas 20, 21, 24 e 25) funciona como uma espécie de crachá, construindo sua identidade e identificando o papel institucional representado naquele momento. A construção de uma imagem “ideal” de empresa revestida de valores como competência, sabedoria, bom senso e presteza é uma estratégia bastante empregada para enriquecer o relato (Linde, 1993, p. 137). Ao se apresentar como representante *expert*, Lucas procura estabelecer uma causalidade adequada aos seus argumentos, objetivando, com isso, eximir-se de qualquer responsabilidade. A estratégia empregada pelo reclamado é apresentar razões coerentes, adequadas e convincentes, razões estas que, segundo

Linde (1993, p. 128), devem estar de acordo com uma gama de conhecimentos de senso comum que se espera que os participantes compartilhem.

Os reclamados nas audiências do PROCON procuram apresentar argumentos suficientemente fortes para que não se atribua a eles nenhum tipo de culpa ou responsabilidade. Segundo Silveira (2001a), as escusas constituem a regra constitutiva das audiências de conciliação¹⁰, ou seja, o reclamado vai tentar negar ou mitigar sua responsabilidade transferindo-a ao próprio reclamante, a terceiros ou a uma situação externa.

O relato do reclamante

Veremos a seguir como o consumidor, ao garantir o piso conversacional para a construção da sua narrativa, de forma progressiva e estratégica, constrói uma causalidade adequada para sua definição da situação.

Participantes: reclamado (Lucas); reclamante (José); reclamante 2 (Pedro); mediadora-estagiária (Marta) [02:25-02:34]

→ 25 Pedro eu posso opi- opinar em alguma coisa?
 26 Marta n::ão.=o::- =
 → 27 José = se ele não [pode o p i N A R ,]
 28 Lucas [(também eu posso-) [vamos falar [o-]
 29 Marta [EU VOU::: [PEDI::R SÓ =
 30 Pedro [não-
 31 Marta =[PRO:::.....]
 32 Pedro [n ã o, só] pra mim=-
 33 Marta =José mes[m o : : ?,]
 → 34 José [eu vou fa]lar então.

Como observamos no segmento, a partir da linha 25, os reclamantes executam o trabalho interacional de garantir o espaço privilegiado para a narrativa. Pedro e José reivindicam o piso conversacional (“eu posso opinar em alguma coisa?”; “se ele não pode opinar” [linhas

25 e 27]). A partir dessa negociação, José anuncia que vai dispor da palavra e ocupar o piso narrativo (“eu vou falar então” [linha 34]). Seu relato, para ser convincente, deve ressaltar todos os inconvenientes pelos quais foi obrigado a passar ao comprar um carro em uma firma não idônea.

Participantes: reclamante (José); reclamante 2 (Pedro); mediadora-estagiária (Marta) [02:53-03:02]

→ 53 José (peguei) a uno na quinta-feira de noite. fui trabalhar sexta nem
 54 usei o carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira à noite. sexta nem
 55 usei o carro.
 56 Pedro unhum.
 57 (2.2)

¹⁰ De uma forma geral, segundo Silveira (2001a, p. 7), as estratégias de trabalho de face (Goffman, 1983) predominantes nas audiências de conciliação são: (a) *defacement* do reclamado em relação ao reclamante e vice-versa, (b) de dizer ‘coisas positivas sobre o *self*’ para o reclamado, ou seja, reivindicar a face da ‘competência’ e (c) para o reclamante, de reivindicar credibilidade para sua reclamação.

- 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
(supressas linhas 12 a 15)
- 16 José <aí o primeiro dia que eu peguei o monza, peguei o monza no
17 sábado, (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei o
14 quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa- >>no
15 primeiro dia.<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu de
16 tarde, peguei o monza (.) lá por volta de dez onze horas da manhã,
17 (0.2) fiquei trabalha:ndo, depois fui pro lava-a-jato, (1.0) saí de
18 lá com o carro cinco horas da tarde, parei o carro na pru- >>dente
19 de moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito.
20 >acusou o defeito. aí na mesma hora ligamos pra ele. (1.0) “ah não,
21 vê o quê que cês podem fazer aí deixa em um- (.) estacionamento que
22 a gente resolve na segunda-feira”.< conseguimos:- arrumar o negócio
23 lá e levamos no mecânico no sábado mesmo.
(supressas linhas 24 a 38)
- 39 José aí paramos o carro em frente à oficina, a hora que ele arrancou, o
40 carro voltou a dar o problema.< aí deix- ligou pra ele de novo,
41 deixou na oficina aí na segunda- feira ele mandou arrumar o carro.
(supressas linhas 42 a 46)
- 47 José aí: teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o
48 carro me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba. (do
49 mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui. eu
50 tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- fora o que eu
51 gastei eu tenho que (.) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu
52 tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: desde o
53 primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho
54 que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o
55 carro que eu- tenho dois meses- paguei a segunda prestação agora, e
01 vou gastar mais de mil e cem reais no carro. >num tem condição. é
02 três prestações que eu vou pagar.<

Em seu relato, José enumera os vários problemas enfrentados quando da compra do carro usado. Em sua narrativa, as ações complicadoras aparecem entremeadas por elementos de orientação, os quais contextualizam o ocorrido (“peguei na quinta-feira à noite” [linha 53]; “voltei lá no sábado” [linha 04]; “por volta de dez onze horas da manhã” [linha 16]), bem como componentes de avaliação, expressando sua atitude e crença frente aos fatos relatados (“propaganda enganosa, né. falar uma coisa que não tem. (1.2) voltei lá no sábado” [linha 03]; “o carro

me: deixou na mão lá. não- não ligava >nem pro caramba” [linha 48]). Segundo seu relato, os carros adquiridos no estabelecimento do reclamado apresentavam constantes e diversos problemas (“o carro apresentava defeito isso e aquilo” [linha 05]; “o monza já quebrou a balança” [linha 17]; “o carro voltou a dar o problema” [linha 40]; “o carro me: deixou na mão lá” [linha 48]) e, dessa forma, eram reprovados pelo mecânico do reclamante (“o mecânico reprovou” [linha 06]). Com a apresentação de todos esses problemas, José se projeta discursivamente como

um consumidor lesado e exaurido com os prejuízos que teve que arcar. De maneira dinâmica, o relato, construído dessa forma, também atinge a imagem ideal construída por Lucas, posto que valores negativos como desonestidade, incompetência e irresponsabilidade lhe são atribuídos.

Ao enriquecer seu relato com detalhes múltiplos, as explanações apresentadas ganham forte coerência, pois o reclamante demonstra reiteradamente que “existem boas razões” (Linde, 1993, p. 135) para o acontecimento dessa audiência. Segundo Linde, relatos não contraditórios fornecem uma causalidade adequada porque mostram que uma determinada atitude foi suficientemente motivada (Linde, 1993, p. 139).

José não se projeta como “consumidor indeciso”, ou seja, sua incapacidade de escolha nunca é dada como um motivo (Linde, 1993, p. 132). A partir da linha 55, seu posicionamento de consumidor honesto é reiterado, na medida em que alega o pagamento das prestações do carro (“paguei a segunda prestação agora”, “é três prestações que eu vou pagar”) mesmo tendo despesas com os consertos.

Percebe-se, então, que, nas narrativas, boas razões são apresentadas para justificar, respectivamente para reclamante e reclamados, a necessidade de reparo financeiro e o restabelecimento da imagem pública enquanto profissional honesto. Para o reclamado, o ato de censura moral ou de atribuição de culpa é um ato de rejeição social, e, assim, é necessário resgatar os valores positivos de sua empresa. Lucas procura mitigar possíveis aspectos negativos da ação da firma através da transferência de responsabilidade e maximiza os aspectos que contribuem para a face de competência reivindicada. O reclamante, cujo suporte social foi colocado em risco pelo comportamento desonesto do reclamado, precisa maximizar o grau dessa ofensa e buscar inúmeras evidências para sua reclamação, de forma a parecer convincente, sob o risco de perder a face. Logo, ambas as partes apresentam múltiplas explicações não contraditórias (Linde, 1993, p. 135) para justificar o posicionamento assumido.

Conclusão

Tomando como base os princípios e sistemas de coerência estabelecidos por Linde (1993), analiso a criação e articulação da causalidade apropriada em uma audiência de conciliação do PROCON a partir das narrativas do reclamado e do reclamante, respectivamente, representante da empresa e consumidor.

As histórias que contamos a nosso respeito e sobre os fatos ocorridos são uma prática corrente em nossa cultura. Segundo Goffman (1974), narrar é quase uma compulsão, pois os indivíduos passam a maior parte de seu tempo narrando experiências e acontecimentos. Para Linde (1993), as narrativas pessoais são verdadeiras performances de identidade. Mas, para que tenham credibilidade e aceitação entre os ouvintes, é fundamental que

construam uma causalidade adequada e coerente. Segundo a autora, o gerenciamento da causalidade é a maior e mais importante tarefa para se criar uma história coerente. Para isso, diversas estratégias podem ser empregadas, dependendo da criatividade e capacidade do falante.

Pode-se dizer que, na audiência analisada, Lucas e José conseguem estabelecer, nas suas narrativas, que os eventos ocorridos foram bem motivados por uma causalidade convincente. Estratégias diferentes foram exploradas para convencer os interlocutores, como apresentação de razões suficientes, características pessoais, multiplicidade de explicações não contraditórias, repetição e uso de argumentos de senso comum, que se acreditam ser compartilhados em uma mesma cultura (Linde, 1993). Ainda mais quando se trata de uma situação de conflito aberto, marcado por debates e constantes ameaças à face, o gerenciamento da causalidade é pertinente, já que argumentos infundados e atitudes não suficientemente justificadas podem representar a não ratificação do seu posicionamento e a confirmação da responsabilidade acerca do ocorrido.

Considerando, então, histórias de vida ou narrativas em contextos institucionais, é de fundamental importância atentar para as estratégias de estabelecimento da continuidade e causalidade apropriadas. Elas devem ser investigadas como parte relevante do processo de construção de uma narrativa coerente e permitem a compreensão dos mecanismos pelos quais fazemos sentido de nossas experiências.

Referências

- BAMBERG, M. 2002. Construindo a masculinidade na adolescência: posicionamentos e o processo de construção da identidade aos 15 anos. In: L.P. MOITA LOPES; L.C. BASTOS, *Identidades. Recortes multi e interdisciplinares*. Campinas, Mercado de Letras, p. 149-185.
- BASTOS, L.C. 2005. Contando histórias em contextos espontâneos e institucionais – uma introdução ao estudo da narrativa. *Calidoscópio*, 3(2):74-87.
- BAUMAN, R. 1986. *Story, performance and event: contextual studies of oral narrative*. Cambridge, Cambridge University Press, 144 p.
- BROCKMEIER, J.; CARBAUGH, D. 2001. Introduction. In: J. BROCKMEIER; D. CARBAUGH (eds.), *Narrative and Identity. Studies in autobiography, self and culture*. Amsterdã e Filadélfia, J.J. Benjamins, p. 1-20.
- BRUNER, J. 1990. *Acts of meaning*. Cambridge, Harvard University Press, 177 p.
- CHAFE, W. 1982. Integration and involvement in speaking, writing, and oral literature. In: D. TANNEN (org.), *Spoken and written language: advances in discourse process*. Norwood, Ablex, vol. 9, p. 35-54.
- DAVIES, B.; HARRÉ, R. 1990. Positioning: the social construction of selves. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 20:43-63.
- DENZIN, N.; LINCOLN, Y. 2000. Introduction. The discipline and practice of qualitative research. In: N. DENZIN; Y. LINCOLN. *Handbook of qualitative research*. London, Sage Publications, p. 1-29.
- ERICKSON, F. 1990. Qualitative methods. In: R.L. LINN; F. ERICKSON, *Quantitative methods; qualitative methods*. New York, Macmillan, p. 30-56.

- GAGO, P.C. 2002. Questões de transcrição em análise da conversa. *Veredas – Revista de Estudos Linguísticos*, 11(2):89-113.
- GARCEZ, P. 2001. Deixa eu te contar uma coisa: o trabalho sociológico do narrar na conversa cotidiana. In: B.T. RIBEIRO; C. LIMA; M.T. LOPES DANTAS (eds.), *Narrativa, Identidade e Clínica*. Rio de Janeiro, IPUB-CUCA, p. 189-213.
- GIDDENS, A. 1999. Estruturalismo, Pós-Estruturalismo e a Produção da Cultura. In: A. GIDDENS; J. TURNER (orgs.), *Teoria Social Hoje*. São Paulo, Editora da UNESP, p. 281-319.
- GOFFMAN, E. 2002 [1981]. Footing. In: B.T. RIBEIRO; P. GARCEZ (orgs.), *Sociolinguística Interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. São Paulo, Edições Loyola, p. 107-148.
- GOFFMAN, E. 1983. *Forms of offrey. The Principles of Pragmatics*. New York, Longman, 180 p.
- GOFFMAN, E. 1975 [1959]. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis, Ed. Vozes, 233 p.
- GOFFMAN, E. 1974. The frame analysis of talk. In: E. GOFFMAN, *Frame analysis*. New York, Harper and Row, p. 496-559
- GUMPERZ, J.J. 2002 [1982]. Convenções de contextualização. In: B.T. RIBEIRO; P. GARCEZ (orgs.), *Sociolinguística Interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso*. São Paulo, Edições Loyola, p. 149-182.
- HARRÉ, R. 2001. *Positioning theory*. Oxford/Malden, Blackwell, 154 p.
- HARRÉ, R.; VAN LANGENHOVE, L. 1999. *Positioning theory*. Oxford, Blackwell Publishers, 216 p.
- LABOV, W. 1972. The transformation of experience in narrative syntax. In: W. LABOV, *Language in the Inner City*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, p. 354-396.
- LABOV, W.; WALETZKY, J. 1967. Narrative Analysis: oral versions of personal experience. In: J. HELM (org.), *Essays on the verbal and visual arts*. Seattle, University of Washington Press, p. 12-14.
- LINDE, C. 1993. *Life stories. The creation of coherence*. New York, Oxford University Press, 242 p.
- MISHLER, E. 1999. *Storylines: Craftartist's narratives of identity*. Cambridge, Harvard Press, 173 p.
- MISHLER, E. 1986. *Research interviewing. Context and narrative*. Cambridge, Harvard University Press, 189 p.
- MOITA LOPES, L.P. 2001. Práticas narrativas como espaço de construção das identidades sociais: uma abordagem socioconstrucionista. In: B.T. RIBEIRO; C. LIMA; M.T. LOPES DANTAS (eds.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, IPUB-CUCA, p. 55-71.
- NORRICK, N.R. 2000. *Conversational narrative. Storytelling in everyday talk*. Amsterdã e Filadélfia, John Benjamins, 233 p.
- OLIVEIRA, M.C.L.; BASTOS, L.C. 2002. A experiência de imigração e a construção situada de identidades. *Veredas – Revista de Estudos Linguísticos*, 11(2):31-48.
- OLIVEIRA, M.C.L.; BASTOS, L.C. 2001. Saúde, doença e burocracia: pessoas e dramas no atendimento de um seguro saúde. In: B.T. RIBEIRO; C. LIMA; M.T. LOPES DANTAS (eds.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, IPUB-CUCA, p. 161-187.
- PINTO, D. 2001. As estórias de Larissa: o processo de construção da referência e as múltiplas “projeções do eu” em narrativas em uma entrevista psiquiátrica. In: B.T. RIBEIRO; C. LIMA; M.T. LOPES DANTAS (eds.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, IPUB-CUCA, p. 121-141.
- PINTO, D. 1995. *A percepção da loucura: análise do discurso de pacientes internadas em uma instituição psiquiátrica*. Rio de Janeiro, RJ. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-graduação em Letras, UFRJ, 209 p.
- RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P. 2002. *Sociolinguística interacional*. São Paulo, Edições Loyola, 234 p.
- RIBEIRO, B.T. 2001. Por que ouvir estórias na entrevista psiquiátrica? De quem e do que estamos falando. In: B.T. RIBEIRO; C. LIMA; M.T. LOPES DANTAS (eds.), *Narrativa, identidade e clínica*. Rio de Janeiro, IPUB-CUCA, p. 55-71.
- REISSMAN, C.K. 1993. *Narrative analysis*. Newbury Park, Sage, 79 p.
- SACKS, H. 1984. On doing “being ordinary”. In: J.M. ATKINSON; J. HERITAGE (orgs.), *Structures of social action*. Cambridge, Cambridge University Press, p. 413-429.
- SACKS, H. 1992. *Lectures on Conversation: Volumes I and II*. Oxford, Basil Blackwell, 813 p.
- SCHIFFRIN, D. 1996. Narrative as self-portrait. *Language in Society*, 25(2):167-203.
- SCHIFFRIN, D. 1994. Interactional sociolinguistics. In: D. SCHIFFRIN, *Approaches to discourse*. Cambridge, Blackwell, p. 97-136.
- SILVEIRA, S.B. 2001a. Relatório final do projeto de pesquisa “Estratégias discursivo-interacionais utilizadas para reivindicar as ‘faces’ associadas aos papéis institucionais de reclamante e reclamado em ‘acareações’”, enviado ao CNPq (código 8.01.00.00.7).
- SILVEIRA, S.B. 2001b. Trabalhos de face em acareações. *Revista do Gelne, Salvador*, 3(1):1-4.
- SILVEIRA, S.B.; GAGO, P.C. 2005. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. In: INTERCÂMBIO DE PESQUISAS EM LINGUISTICA APLICADA, 14, São Paulo, 2005. *Intercâmbio LAEL – PUC/SP*. São Paulo, EDUC, p. 1-30.
- TANNEN, D. 1993. What’s in a frame? In: D. TANNEN, *Framing in discourse*. New York, Oxford University, p. 14-56.
- TANNEN, D. 1989. *Talking voices: repetition, dialogue and imagery in conversational discourse*. Cambridge, Cambridge University Press, 233 p.
- TANNEN, D. 1986. *That’s not what I meant!* New York, Ballantines, 209 p.

Submetido em: 02/04/2009

Aceito em: 30/06/2009

Raquel Brigatte

PUC-Rio

Rua Marquês de São Vicente, 225, Gávea

22453-900, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

ANEXO

Convenções de transcrição

[colchetes]	fala sobreposta
(0.5)	pausa em décimos de segundo
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contiguidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos
.	descida de entonação
?	subida de entonação
,	entonação contínua
?,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
:	alongamento de som
-	auto-interrupção
sublinhado	acento ou ênfase de volume
MAIUSCULA	ênfase acentuada
o	fala mais baixa imediatamente após o sinal
°palavras°	trecho falado mais baixo
palavra_~	descida entoacional inflexionada
palavra_^	subida entoacional inflexionada
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado
>palavras<	fala comprimida ou acelerada
<palavras>	desaceleração da fala
<palavras	início acelerado
hhh	aspirações audíveis
(h)	aspirações durante a fala
.hhh	inspiração audível
(())	comentários do analista
(palavras)	transcrição duvidosa
()	transcrição impossível
“palavra”	diálogo construído