

TEMAS DA PESQUISA

Nesse capítulo, focamos os estudos dedicados aos dois temas que, relacionados, constituem o objeto de nossa pesquisa. Esses estudos se referem ao ato de fala ‘reclamação’ e ao gênero discursivo ‘narrativa’.

3.1

A reclamação

Nosso objetivo na presente seção é abordar o ato de fala¹⁸ “reclamar” pela sua importância no contexto em foco. Segundo Torsborg (1994), a reclamação constitui um ato de fala expressivo e diretivo. Tratamos dos tipos de ação que alguém pode executar ao falar, segundo a tipologia proposta por Searle (1969). De acordo com o autor, são elas: assertivas (dizemos às pessoas como as coisas são); diretivas (tentamos levar as pessoas a fazer coisas); as compromissivas (compromete-nos a fazer coisas); as expressivas (expressamos nossos sentimentos e atitudes); as declarativas (provocamos mudanças no mundo através de nossas emissões linguísticas). Seguindo tal tipologia¹⁹, o ato expressivo tem o propósito de expressar sentimentos e atitudes ao ouvinte, podendo incluir julgamentos morais que expressam tanto a aprovação quanto a desaprovação do comportamento que motivou o julgamento. Por exemplo, no enunciado “nossa, como você chegou atrasada; estou aqui há uma hora te esperando”, o falante faz uma reclamação acerca do atraso do ouvinte manifestando sua desaprovação frente ao ocorrido. Por meio do ato comunicativo da reclamação, o falante, além

¹⁸ A teoria dos atos de fala (Searle, 1969; Austin, 1990) parte do princípio de que a linguagem é uma prática social concreta, uma forma de ação. Por meio dela, a cada passo do nosso cotidiano, podemos fazer várias coisas, como ensinar, negociar, reclamar, persuadir. Todos os sujeitos em uso de linguagem agem através dela. A concepção de linguagem como “agir no mundo” e o estudo da complexidade da interpretação dos atos de fala, devido a sua multifuncionalidade, representam contribuições caras para a Sociolinguística Interacional.

¹⁹ Para Searle (1969), existem cinco tipos básicos de ação que alguém pode executar ao falar. São elas: assertivas (dizemos às pessoas como as coisas são); diretivas (tentamos levar as pessoas a fazer coisas); as compromissivas (compromete-nos a fazer coisas); as expressivas (expressamos nossos sentimentos e atitudes); as declarativas (provocamos mudanças no mundo através de nossas emissões linguísticas).

de revelar seu estado psicológico, reivindica ou exige ação de reparo, tipificando aquilo que Searle (1969) classificou como ato de fala diretivo e Leech (1983) como conflitivo. De acordo com a terminologia de Leech (1983), a função conflitiva inclui atos de ameaça, acusação, reprovação. Tais atos são intrinsecamente impolidos, por natureza designados para causar ofensa e imposição e, portanto, são altamente ameaçadores ao relacionamento social entre falante e ouvinte.

No entanto, não trabalhamos aqui com atos isolados e pré-fabricados, tomados como produtos da linguagem e construídos em função das necessidades de análise²⁰. Além disso, o repertório fechado estabelecido pelo quadro tipológico de Searle (1969) deixa de lado todos os atos ilocucionários em potencial que podem ser gerados. Tratamos aqui de audiências de conciliação gravadas no PROCON, ou seja, focalizamos um contexto interativo real. Em nossa abordagem, a força da dimensão interativa e de prática social não pode ser negligenciada. Isso posto, rechaçamos qualquer tentativa de estruturação da linguagem no nível da idealização.

Nesse sentido, enfatizamos as funções diversas que a reclamação como ato de fala pode exercer dependendo das especificidades de cada ambiente. A reclamação também pode estar inscrita em diversos gêneros textuais, como narrativas, testemunhos, relatos, cartas, conversação espontânea, dentre outros. Focalizamos nosso interesse nas reclamações operacionalizadas discursivamente via práticas narrativas.

Narrativas²¹ de reclamação podem assumir, por exemplo, função social, conforme constatamos em Gunthner (1997). A autora investiga histórias de reclamação entre amigas em conversas informais. Trata-se de narrativas envolvendo fofoca, as quais costumam ser atribuídas ao gênero feminino. Nessas histórias, reclama-se de um comportamento inadequado de pessoas ausentes na interação, comportamento este que prejudicou a narradora. Com a reconstrução e reorganização dos eventos do passado, suas colegas/ouvintes não somente são informadas sobre os fatos, mas também são convidadas a se alinharem à narradora, confirmando a inadequação do comportamento do antagonista. Por

²⁰ A fraca representatividade frente ao funcionamento real da linguagem, na medida em que se negligencia o cenário interlocutivo, constitui uma das críticas que se faz à Teoria dos Atos de Fala.

²¹ Tratamos do tema “narrativa” na seção 3.2.

meio dessas histórias de reclamação, viabiliza-se a verbalização da reclamação/queixa e demonstração da raiva sem se referir diretamente à pessoa culpada. Tais histórias, segundo Gunthner, exercem importante função para o relacionamento social entre as mulheres, criando laços entre elas e constituindo uma identidade em comum.

Stimson e Webb (1975²² apud Gunthner, 1997) descrevem e analisam “estórias de atrocidades”, contadas por pacientes mulheres sobre o comportamento inadequado de médicos. Por meio de tais histórias de reclamação, pacientes de forma retrospectiva interpretam seus encontros com os médicos, negociam normas para o comportamento de pacientes e médicos e enfatizam a assimetria nesse relacionamento. O narrador é descrito como herói, como aquele que está no seu direito, enquanto o médico é projetado como antagonista, que tenta manter sua razão a despeito de sua incompetência. De acordo com os autores, além de servirem para informar acerca do que acontece nas consultas e como se comportar frente aos médicos, as histórias alertam sobre o que pode “dar errado” e como proceder nesses casos.

Já o trabalho de Oliveira e Bastos (2001) aborda a relação entre linguagem e saúde a partir do estudo de narrativas de reclamação. As autoras analisam reclamações de clientes em correspondências enviadas para uma empresa de seguro saúde. As cartas dos clientes colocam problemas e questões relatando eventos dramáticos, tematizando problemas de saúde enfrentados por eles e/ou familiares. Além de reclamações, as cartas continham solicitações de benefício e esclarecimento de procedimentos. Os clientes, segundo as autoras, ao apresentarem os fatos e suas evidências, acentuam a carga dramática e emocional dos eventos e, dessa forma, tais narrativas são caracterizadas como “narrativas de sofrimento”. Nas duas cartas de reclamação analisadas, percebe-se a ênfase na ação danosa, com narrativas dramáticas envolvendo sensações físicas e psicológicas. As autoras destacam que essas narrativas de sofrimento presentes nas cartas servem como estratégia para suscitar solidariedade e assim justificar suas súplicas por anistia de dívidas ou por esclarecimentos.

Enfatizando igualmente a natureza fortemente expressiva do ato da reclamação, temos o trabalho de Cerbino (2000). O foco está nas situações de

²² Stimson, G.; Webb, B. Going to see the doctor. The consultation process in general practice. Lond: Routledge and Kegan Paul, 1975.

reclamação para investigar expressões de natureza afetiva. O material lingüístico compõe-se de cartas de reclamação escritas por proprietários de imóveis residenciais dirigidas a uma empresa de construção civil. Considera-se que a natureza expressiva de tal ato, seja ela manifesta ou não, envolve sentimentos como frustração, insatisfação e raiva. Para a análise dos seus dados, a autora parte do pressuposto de que a realização de uma reclamação está relacionada à manifestação de afeto negativo e, em função disso, a trabalhos de face, sejam eles o de honrar, ameaçar ou reparar as ameaças à face daquele que é considerado o responsável, ou seja, o reclamado, - ou seu representante - pelo dano sofrido.

Assim, observamos como as narrativas de reclamação podem apresentar uma multiplicidade de formas e funções nos diversos contextos em que emergem. Considerando as audiências de conciliação no PROCON, investigaremos na análise a natureza da reclamação e as especificidades dos processos narrativos que se desenvolvem durante as fases da atividade de fala.

Em seguida, destacamos estudos importantes sobre narrativa em contexto institucional, mais especificamente, em contextos de negociação, a saber, nos tribunais (Barry, 1991a, 1991b; Drew, 1992), na plea bargaining (Maynard, 1984, 1990), no Juizado Especial (Garcia, 1991, 1997, 2000; Ladeira, 2005; Cobb 1991a, 1991b, 1993, 1994) e no PROCON (Almeida, 2003; Pinto e Brigatte, no prelo).

3.2

As narrativas

O ato de contar histórias figura como uma das atividades mais comuns e centrais na vida cotidiana. No âmbito da fala-em-interação, vista como a matriz da sociabilidade humana, as narrativas ocupam lugar de destaque, posto que práticas narrativas acompanham grande parte das atividades rotineiras das pessoas.

A narrativa tem sido objeto de estudo de muitos pesquisadores em diferentes áreas. Esses desenvolvimentos nas análises das narrativas representam, segundo Brockmeier e Carbaugh (2001), uma ruptura com o projeto estruturalista da narratologia, que via a narrativa como um sistema de formas e regras invariantes (*langue* de Saussure), ignorando-a como efetivamente usada em contextos culturais concretos (*parole*). Os estudos sobre narrativa se

concentravam na tentativa de revelar sistemas universais de códigos, uma versão moderna da antiga tentativa de se depreender uma gramática universal (Herman, 1995²³ apud Brockmeier e Carbaugh, 2001, p. 5).

As teorias narrativas atuais têm expandido seu escopo e interesse cultural e, conseqüentemente, distanciou-se das “grandes narrativas do estruturalismo” (Brockmeier e Carbaugh, 2001, p. 5) e seus focos nas regras invariantes, estrutura profunda e sua sintaxe ao nível da sentença. Na chamada virada narrativa, observou-se que o aparato metodológico tradicional, pautado nos modelos das ciências exatas, não seria capaz de abarcar a complexidade envolvida nos fenômenos sociais. Tal ampliação do escopo conseqüentemente ampliou também a natureza do estudo sobre narrativa. Ela passa a ser então um elemento centralizador “na direção de uma abordagem mais humanística do estudo dos indivíduos, grupos e comunidades” (Brockmeier e Carbaugh, 2001, p. 9), dando “voz” a relações sociais e significados culturais e individuais locais.

Nessa reorientação para uma visão mais cultural e histórica da realidade humana, a narrativa passa a ser vista como uma forma de organização básica da experiência humana, a partir da qual pode-se estudar a vida social em geral. Ela é o conceito organizador que não apenas re-situa a construção do eu como um fenômeno social como também integra cultura e discurso na interpretação da sociedade.

Atualmente, uma gama de investigações busca entender via narrativa a organização local das interações, acessando as estruturas macro-sociais que orientam a vida em sociedade. Nesse sentido, investiga-se a narrativa inserida nos mais variados contextos de produção, como em reuniões de trabalho (Fabrício, 2002), em sala de aula (Moita Lopes, 2002), em consultas médicas (Mishler, 1986; Riessman, 1993), em entrevistas psiquiátricas (Mishler, 1984; Ribeiro, 1994a, 2001; Ribeiro e Bastos, 2005; Pinto, 2001; Pereira, 2005), em interações de encontro de serviço (Pereira e Bastos, 2002; Souza, 2005; Barbosa, 2003), dentre outros. O contexto de produção constitui dado fundamental, pois as narrativas produzidas pelos participantes moldam e são moldadas pelo contexto no qual emergem.

²³ Herman, D. Universal grammar and narrative form. Durham, NC & London University Press, 1995.

Considerando padrões característicos, é possível estabelecer a distinção entre narrativa e outras formas de prática discursiva, como um testemunho, um seminário, uma entrevista ou uma piada. Segundo Georgakopoulou (1997), podemos estabelecer tal diferença considerando a função que desempenham. Por meio da narrativa, podemos construir um argumento, uma descrição, fazer uma exposição, etc, mas não o contrário; ou seja, podemos contar uma estória para apresentar um argumento, porém a função discursiva ou o objetivo da narração não é realizada pelos textos argumentativos (Georgakopoulou, 1997).

Em contextos espontâneos ou institucionais, encontramos formas narrativas diversas, com múltiplas funções dependendo das metas de cada encontro e/ou de mandatos institucionais específicos. À função específica de contar uma estória, acrescentam-se múltiplas funções complementares dentro da perspectiva da linguagem empregada para realizar as mais diversas ações sobre o mundo dotadas de intencionalidade. Ao longo do desenvolvimento da estória, ações conversacionais como divertir, entreter, informar, acusar, argumentar, descrever, flertar, testemunhar, justificar podem ser realizadas (De Fina, 2003²⁴ apud Reis²⁵, 2005; Stokoe e Edwards, 2006).

Em ambientes de nossas vidas pessoais, por exemplo, estórias funcionam muitas vezes como forma de entretenimento, de troca de experiências entre amigos e familiares, o que nos proporciona momentos de muito prazer. As estórias nas conversas espontâneas podem surgir como estratégia de envolvimento, apoio à face positiva do outro e mostra de compreensão do que foi dito por um interlocutor em conversa entre amigos, dentre outras funções (Souza, 2005).

Os encontros institucionais comportam práticas discursivas diversas daquelas observáveis na conversa cotidiana, por exemplo. Nesses encontros, os participantes orientam suas ações para a agenda institucional, a qual define traços, especificidades da situação comunicativa. Da mesma forma, a ordem interacional atualiza a ordem institucional, daí temos que o contexto modela a linguagem e é por ela continuamente produzido (Duranti e Goodwin, 1992). Em estudos que

²⁴ De Fina, A. *Identity in narrative: A study of immigrant discourse*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2003.

²⁵ Reis (2005) investiga evidencialidade e posicionamento em narrativas produzidas por professores. As funções em destaque nos relatos que coletou são justificar ações e posicionamentos, construir o sentido de nossa ação no mundo e reconstruir o significado do passado ante a nossa perspectiva do presente.

focalizam práticas narrativas em contextos institucionais, encontramos uma multiplicidade de formas e funções que estão associadas ao gênero narrativo. Por exemplo, Souza (2005) focaliza interações em centrais de atendimento, conhecidas como “call center”, e aponta para as funções da narrativa no processo de organização sequencial da interação. Conclui-se que as narrativas operam como mecanismos de reparo progressivo e regressivo. Já Mishler (1984) destaca a relevância da narrativa no contexto médico, considerando que é no enquadre da narração que o paciente constrói o relato de sua doença (ou de sua vida).

No tocante aos contextos jurídicos, temos que no tribunal, por meio do formato restrito pergunta – resposta, narrativas são elicitadas pelos advogados objetivando colocar orientações de versão em conflito. Os advogados, por meio de perguntas tendenciosas colocadas estrategicamente, tentam fazer valer as suas próprias versões (Drew, 1982; Barry, 1991a, 1991b). Segundo Maynard (1990, p. 89), a função das narrativas nos contextos jurídicos é de forma estratégica moldar e estreitar a gama dos tipos de verdade que podem ser contadas.

Diante de tal diversidade, queremos ressaltar que nossa visão acerca das narrativas não se limitará ao aspecto estrutural, visto que não consideramos a narração como a simples realização canônica de elementos que formam sua estrutura. Mais do que isso, consideramos que o processo narrativo é a realização de diversos atos e projeções implicados no ato de narrar, levando em conta um contexto interacional que inclui e se inclui nas narrativas. Investigaremos a função das narrativas no ambiente PROCON e em que medida o tipo de narrativa que ali emerge se diferencia das outras narrativas inseridas em outros contextos.

Algumas considerações de caráter teórico e terminológico se fazem necessárias para esclarecer termos que serão amplamente empregados nesse trabalho. Como destaca Bastos (2005), não existe consenso nem em relação ao conceito nem em relação ao uso de termos como ‘narrativa’, ‘estória’ e ‘evento’. O termo ‘narrativa’, segundo Riessman (1993), resiste a uma definição precisa, posto que, dependendo da área de estudo, pode abranger ou desconsiderar certos elementos. Mishler (1999) destaca que se opõe a qualquer esforço de delimitar o significado do termo “narrativa”, visto que o considera como um termo “guarda-chuva”, capaz de abranger uma multiplicidade de perspectivas.

Emprego o termo ‘narrativa’ no sentido de Labov, em referência a estórias, isto é, a segmentos de fala que remetem a uma sequência de eventos (passados ou

possíveis) (Bastos, 2005). Lembramos que o autor investigou narrativas elicitadas em entrevistas de pesquisa. Para o presente trabalho, uso a palavra ‘narrativa’ em referência às histórias que emergem nas audiências de conciliação para definir a situação de conflito entre reclamante e reclamado. Dessa forma, consideramos que o relato do que aconteceu não se limita a segmentos identificáveis de fala, e sim constitui uma atividade preponderante que se insere naquele contexto específico como tentativa de reproduzir os fatos que motivaram a audiência.

Destacamos, também, que entendemos narrativa como um gênero discursivo²⁶, ou seja, realizações linguísticas concretas definidas por propriedades sócio-comunicativas que cumprem determinadas funções em situações comunicativas.

O evento²⁷ representa a realidade, o que aconteceu, a experiência vivenciada pelas partes²⁸ em conflito, a qual emerge discursivamente por meio da narrativa. A história que define o conflito entre as partes torna-se contável e relevante na circunstância da interação em foco.

3.2.1

Estrutura das narrativas: a contribuição de Labov

Inúmeras áreas do conhecimento já teorizaram sobre as narrativas, como, por exemplo, a antropologia, a psicologia social, a sociologia. Todavia, foi através dos trabalhos de Labov e Waletzky (1967) e Labov (1972) que o primeiro modelo sociolinguístico de análise de narrativas orais foi produzido. A estrutura global da narrativa proposta de forma pioneira pelos autores é sem dúvida de fundamental importância na medida em que abriu caminho para a pesquisa em narrativa nos estudos linguísticos. Da mesma forma, tal estrutura será relevante na investigação das audiências no PROCON.

²⁶ Para Marcuschi (1996, p. 4), gêneros são “modos de organização da informação que representariam as potencialidades da língua, as rotinas retóricas ou formas convencionais que o falante tem a sua disposição na língua quando quer organizar o discurso”. Os gêneros contribuem para ordenar e estabilizar atividades comunicativas do dia-a-dia e surgem emparelhados a necessidades e atividades sócio-culturais (Marcuschi, 2002, p. 19).

²⁷ A seguir (seção 3.2.3.), discutiremos a relação entre narrativa e experiência, abordando a questão da narrativa como construção social e não como representação da realidade.

²⁸ Lembramos que, por vezes, o reclamado não esteve diretamente envolvido com os acontecimentos, posto que principalmente as empresas enviam advogados ou prepostos que as representam.

Labov (1972) desenvolveu a técnica de elicitación de narrativas de experiência pessoal inseridas em situação de entrevista, ao estudar o vernáculo de adolescentes do Harlem, em Nova York. Labov e Walestky (1967) e Labov (1972) estavam particularmente preocupados com a identificação do conjunto das características formais ou segmentos de uma narrativa bem formada, mais ou menos de acordo com uma macro-estrutura canônica (Brockmeier e Carbaugh, 2001).

Labov (1972, p. 359) define narrativa como um “método de recapitulação de experiências passadas combinando uma seqüência verbal de orações a seqüências de eventos que (segundo se infere) ocorreram efetivamente”. É preciso que ela remeta a uma experiência única e não um hábito comum do passado. As orações narrativas são ordenadas em seqüência temporal e a alteração da ordem altera a interpretação semântica. Além dessas orações temporalmente ordenadas, podemos encontrar algumas que fazem referência a um presente geral e que não ordenam eventos nem ocasiões. Estas orações são chamadas de orações livres ou soltas e não são ligadas ou limitadas por nenhuma juntura temporal.

Essa seqüência mínima de orações, além de se referir a um acontecimento específico, deve ter um ponto e ser contável.

O ponto da narrativa é sua razão de ser (*raison d'être*), o motivo pelo qual a história é contada, o que está contido em sua mensagem central. O ponto normalmente tem conexão com o tópico da conversa e se ele não estiver explícito podem surgir perguntas como: e daí? Por que você está me contando isso?

Já a qualidade de ser contável ou ter reportabilidade diz respeito ao fato da narrativa se referir a algo extraordinário. Para tornar-se ‘contável’, depende do olhar do narrador e das possibilidades de sua inserção no contexto conversacional, sua relevância na circunstância da interação. Provavelmente, no contexto do PROCON, se uma das partes inserir uma história que não esteja diretamente relacionada com a reclamação aí registrada, o mediador irá intervir com fins de redirecionamento do tópico. Reportabilidade relaciona-se com credibilidade, que é dada pelo encadeamento de situações que são narradas e que conferem veracidade à história. É necessário buscar um equilíbrio entre credibilidade e reportabilidade para que a história seja aceita e não considerada como uma mentira.

A estrutura global da narrativa ou o seu esqueleto (Labov, 1972, p. 361) é constituído por orações narrativas, diferenciadas a partir do tipo de informação que apresentam. São elas:

- 1) Resumo: são enunciados cuja função é a de sumarizar a estória, anunciando e condensando o que está por vir. De acordo com Linde (1993), o resumo pode também sinalizar ao ouvinte o tipo de narrativa que será contada, fornecendo assim uma visão geral da estória (se é uma narrativa sobre um acontecimento engraçado, triste, etc.), como por exemplo em “eu quase morri de susto com o acidente”.
- 2) Orientação: serve para a contextualização da estória, indicando as pessoas envolvidas, o tempo, o lugar, as circunstâncias, atividades, etc. Esses referenciais básicos portam informações contextuais relevantes para a compreensão por parte do ouvinte.
- 3) Ação complicadora: considerada a estória propriamente dita. Formada por eventos temporalmente ordenados, usualmente expressando complicação e tensão. Para Labov (1972), cujo foco são histórias passadas, tais seqüências estarão predominantemente no pretérito perfeito, tempo e modo paradigmáticos da ação complicadora. Para a análise das narrativas inseridas nas audiências do PROCON, abordaremos também a ocorrência de histórias construídas com o presente do indicativo para indicar a recorrência de determinados acontecimentos.
- 4) Resolução: presente em algumas narrativas, esse elemento representa a etapa de finalização da série de eventos da ação complicadora.
- 5) Avaliação: por meio do componente avaliativo, o narrador enuncia o ponto da narrativa e estabelece a relevância da estória. Além disso, na composição dos elementos de avaliação, determina-se o *self* apresentado. A avaliação é considerada a parte mais rica e complexa dentre os componentes da narrativa e pode ser encontrada de diversas formas e em vários momentos ao longo da narrativa.
- 6) Coda: são orações livres que marcam que a narrativa acabou, fechando a seqüência de ações complicadoras. Esse elemento traz narrador e ouvinte de volta ao presente e à conversa. De acordo com Linde (1993), a coda pode conter informações avaliativas e mostrar os efeitos dos eventos sobre o narrador.

O único elemento considerado obrigatório, de acordo com Labov, é a ação complicadora. Sem ela não há narrativa. Na perspectiva laboviana, duas orações narrativas ligadas por juntura temporal constitui uma narrativa mínima. Em termos sequenciais, apenas o resumo e a coda devem aparecer no início e no fim da estória, apesar de também serem elementos opcionais. Esses elementos estruturadores da narrativa podem aparecer sem ordem fixa e inúmeras vezes.

Labov (1972, p. 370) chama a atenção para os dois tipos básicos de avaliação:

1) Avaliação externa: o narrador interrompe o curso de sua narrativa e emite uma observação avaliativa, isto é, uma opinião, atitude, emoção, acerca do que conta, constituindo-se em uma seção específica. O narrador, portanto, pode estabelecer uma conexão entre a interrupção da ação e o ponto da narrativa. Na audiência Conrado, por exemplo, o fluxo da narrativa é suspenso e a reclamante explicita seu estado emocional, dizendo por exemplo que no incidente com o ônibus da Conrado ficou “morrendo de medo” [02:01].

2) Avaliação encaixada: processa-se sem interrupção do fluxo da narrativa, através de recursos discursivos. O narrador pode avaliar o evento animando a sua própria voz ou a de terceiros. Também podem ser inseridos intensificadores (por exemplo, uso de gestos ou fonologia expressiva), comparadores (perguntas, frases negativas ou imperativo), correlativos (uso de gerúndios, participípios) e explicativos (qualificadores ligados por conjunções). Da audiência Conrado, extraímos alguns exemplos de avaliação encaixada, como intensificadores lexicais (“a Conrado tem um descaso muito grande com o consumidor” [01:40]), fonologia expressiva (alongar vogais: “o ônibus é mui::to antigo” [03:06]; acelerar ou diminuir o ritmo da fala: “achando que ela já >tinha morrido, tinha acontecido algum acidente alguma coisa<” [01:37], “motorista ele chamou o <resgate, né?>” [01:41]; aumentar ou abaixar o volume da voz: “nem no corredor, de TANTA gente que tinha” [04:27]), repetições (“o ônibus é mui::to antigo. mas MUI::TO antigo” [03:06]), dentre outros.

Em nossa análise, daremos enfoque aos recursos avaliativos que os participantes empregam em suas narrativas, posto que não só o que é dito merece destaque, mas, sim, como é dito. Como veremos adiante, principalmente os reclamantes recorrem a diversos recursos lingüísticos e estratégias de

comunicação e retórica de nível interacional para colorir suas histórias, revelando-nos dessa forma suas atitudes e crenças em relação à experiência.

Retiramos trechos da narrativa²⁹ construída pelo reclamante na primeira fase da audiência OK Veículos para ilustrarmos a presença dos componentes principais da narrativa³⁰:

José (reclamante):

eu peguei a uno na <u>quinta-feira</u>	AÇÃO COMPLICADORA / ORIENTAÇÃO
fui trabalhar sexta <u>nem</u> usei o carro	AÇÃO COMPLICADORA / ORIENTAÇÃO
<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 seqüência. 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 seqüência 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

²⁹ Esse trecho foi retirado das páginas 2 e 3 da transcrição da audiência (ver anexo). Coletamos alguns dos elementos estruturadores da narrativa devido a sua extensão e fragmentação.

³⁰ Seguimos orientação de Bastos (2005) para apresentar na transcrição uma unidade de idéia em cada linha (cf. Chafe, 1982), de modo a tornar graficamente mais evidente que estamos tratando de unidades da língua oral.

experiências para seus interlocutores, tornando relevante o drama vivido e o prejuízo sofrido. A variedade de recursos avaliativos externos e encaixados funciona marcando e enfatizando 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”).

Muitos autores vêm repensando o modelo de Labov, levantando questões como a listagem das estruturas narrativas, o papel do ouvinte enquanto co-construtor, a ampliação do conceito de contável, a elaboração do ponto da narrativa, a multifuncionalidade das narrativas frente aos mais variados contextos de produção (conforme mencionado em 3.2.), questões estas que têm suscitado pesquisas em diferentes áreas. Críticas e revisões da proposta inicial são feitas, ampliando conceitos e focalizando a possibilidade de outros elementos funcionando na estruturação da narrativa.

Norrick (2000), ao desenvolver técnicas analíticas para descrever as narrativas cotidianas, propõe algumas novas classificações (*tagging elements*). A avaliação, nos termos de Labov (1972), pode ser *global* ou *local* e a orientação é subdividida por *general frame* e *narrow frame*.

O elemento avaliativo, por exemplo, é retomado por Linde (1993), a qual considera que tal componente determina o tipo de *self* que é apresentado. Em nossa análise das audiências no PROCON, a relação entre as narrativas e o processo de construção de identidade via avaliações revela-se importante para a identificação do jogo de projeção de identidades que se processa no decurso dos relatos das partes adversárias (ver seção 3.2.5.).

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. A autora estabelece como princípios da coerência a causalidade e a continuidade. Tomando como dado histórias sobre escolha profissional, Linde (1993) investiga a prática social de estabelecer que os eventos da vida de uma pessoa foram motivados por uma causalidade adequada, princípio compreendido como uma gama de razões aceitáveis que justifiquem um determinado acontecimento. 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. Nas audiências de conciliação, é importante que as partes formulem histórias coerentes capazes de consubstanciar suas posições e garantir-lhes credibilidade. A experiência descrita deve ser estruturada de forma a ser compartilhada e aceita pelos ouvintes. Nesse sentido, veremos como os disputantes se esforçam para gerenciar uma causalidade apropriada, apresentando razões consistentes e adequadas para reforçarem o ponto de suas histórias, tornando-as legítimas.

Já Mishler (2002), bem como Ricoeur (1980, 1984) e Brockmeier (2000) discute a problemática da ordenação temporal nos estudos da narrativa. Trata-se da questão do tempo narrativo/experiencial como estruturador da narrativa, contrapondo-se ao tempo do relógio/cronológico. Segundo ele, a ordem temporal é necessária, porém não deve ser o único critério para distinguir uma listagem sequencial de eventos e uma sequência de eventos que compõem uma história, na medida em que “uma narrativa deve ser mais do que uma coisa depois da outra” (Mishler, 2002, p. 98). O autor, citando Ricoeur (1980), destaca que “um enredo estabelece a ação humana não apenas no âmbito do tempo, mas também no âmbito da memória” (p. 100). O âmbito da memória ganha importância, pois a narrativa é governada como um todo pelo modo como termina. Por isso, o final da história tem função primordial no processo de construção da história ou do seu enredo. As pesquisas sobre narrativas de experiências pessoais (Brockmeier, 2000) em muito se enriqueceriam se não dependessem somente da cronologia como enquadre interpretativo para fazer sentido de uma história (p. 105). Isso porque o passado não está gravado em pedra, os significados dos eventos e experiências são constantemente reenquadrados. O modelo do tempo narrativo/experiencial explicaria melhor o processo interminável de revisar e re-revisar nossas histórias de vida. Assim, o tempo narrativo é central para a maneira como uma história é estruturada e entendida, sendo o ordenamento temporal apenas uma estratégia com fins de organização dos eventos em um enredo (Mishler, 2002, p. 106) (ver seção 3.2.3.).

3.2.2

A contribuição de Sacks

Uma grande influência na pesquisa acerca das narrativas nos estudos da linguagem encontra-se na obra de um dos principais proponentes da Análise da Conversa, o sociólogo Harvey Sacks, o qual abordou o trabalho interacional envolvido no ato de contar e ouvir histórias em conversas espontâneas. Na abordagem de Labov e Waletzky, as narrativas são tratadas como uma estrutura autônoma, descontextualizada. Nossa visão se insere dentro de uma perspectiva interacional, ou seja, consideramos que a prática narrativa é co-construída, situada na sequência conversacional.

Uma das principais críticas que se faz à estrutura da narrativa de Labov é a de que essa estrutura se aplica às histórias contadas em situação de entrevista. O autor estudou narrativas produzidas nos contextos de entrevistas sociolinguísticas e, em tal ambiente, a situação de narratividade é artificial, com pouca interferência do entrevistador, o que na verdade não condiz com a dinâmica narrativa que se processa ao longo das interações, como veremos nas audiências do PROCON.

Segundo Sacks ([1968] 1992, 1972), o narrador normalmente tem que conquistar espaço e a atenção do ouvinte, assim, nas interações, subjaz o trabalho que os participantes precisam executar para contar e ouvir uma história. O elemento prefácio, proposto pelo autor, ganha importância nessa dinâmica. Mediante esse recurso, o participante anuncia que pretende ocupar o piso conversacional por um tempo maior. Na audiência OK Veículos, o reclamado recorre ao prefácio no início da sua narrativa:

SEGMENTO 04

Audiência: OK Veículos

Participantes: reclamado (Lucas); mediadora-estagiária (Marta)

[01:27 – 01:35]

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(...)

O reclamado, ao enunciar “vou partir de um princípio”, sinaliza seu propósito de produzir uma fala mais longa do que a habitual. A mediadora Marta é projetada pelo narrador no papel de recipiente do relato. Ela concorda em ceder um turno mais longo e prestar atenção, emitindo sinais do tipo “ãnhãm”, “hum”, “sei”, os quais incentivam o prosseguimento da narrativa e sinalizam a atenção ratificada. O interlocutor também pode sinalizar que está ouvindo ao formular perguntas de esclarecimento, ao tecer comentários sobre a narrativa ou reagindo emocionalmente com gestos, interjeições ou expressões faciais. Como coloca Sacks, essas manifestações do ouvinte em grande parte são orientadas pela formulação do prefácio. Tal elemento informa se o ouvinte deve reagir com alegria, com espanto ou com tristeza frente ao que será narrado.

Sacks ainda destaca que o elemento prefácio ainda estabelece a expectativa de que o que virá será relevante (Garcez, 2001). 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 todo instante. Por isso, é de fundamental importância a presença de um mediador instrumentalizado o suficiente para manter o equilíbrio ritual necessário ao encontro.

Outra observação de Sacks diz respeito a como o relato de uma estória pode motivar a ocorrência de outras narrativas, as chamadas segundas estórias. Segundo Bastos (2004), tais estórias apresentam características próprias: elas vão estar relacionadas ao tópico de uma primeira estória e vão ter diferentes condições de reportabilidade. Por meio dessas segundas estórias, mostramos nossa compreensão e nossas posições em relação à primeira estória.

Dessa forma, dá-se foco ao caráter situado das estórias e ao trabalho interacional subjacente de contar e ouvir estórias. Por isso, como destaca Garcez (2001), ao revisar o trabalho de Sacks sobre narrativa, para se contar uma estória, não basta contá-la. O processo narrativo é resultado do trabalho constante de todos os participantes do encontro enquanto enviam e recebem mensagens. Ao narrar, contamos coisas para alguém, mas sempre em co-operação com alguém (Garcez, 2001). Observaremos na análise das audiências do PROCON essa dinâmica interacional do ato de narrar, posto que consideramos a narrativa como uma trama e ação envolvendo determinados personagens em um dado tempo, uma

trama que é tecida pelo narrador e construída em parceria com o outro durante a atividade de fala (Ribeiro, 2001).

3.2.3

Narrativa e experiência

Nessa seção, dedicamo-nos à problematização da visão representacionista da realidade. A correspondência entre o mundo extra-textual e a narrativa constitui um ponto relevante para nossa análise das audiências no PROCON e para a análise de outras interações em contextos jurídicos.

Dentro da relação entre narrativa e realidade, a questão da emergência da verdade, via narrativa, em contextos jurídicos é abordada por alguns autores (Maynard, 1984; Barry, 1991a, 1991b; Drew, 1992). Espera-se que, no tribunal ou nas audiências, as testemunhas e as partes construam uma narrativa convincente para o júri ou para o mediador, mas, fundamentalmente, uma narrativa verossímil, que retrate os acontecimentos como de fato eles aconteceram, principalmente no tribunal, onde há um juramento a ser feito: “comprometo-me a dizer a verdade, somente a verdade, nada mais do que a verdade” (Barry, 1991a, p. 286). Segundo a autora, feito tal juramento, normalmente não se pode questionar a verdade de um testemunho na corte. No entanto, segundo Maynard (1990, p. 89), nas narrativas inseridas em contextos jurídicos, o valor de verdade das mensagens é estrategicamente moldado. Mais do que isso, conforme Drew (1992, p. 474), nesses encontros legais, o que acontece é uma depreciação do valor de verdade. Segundo essa visão, o resultado de um caso dependerá menos do surgimento de uma “verdade absoluta” e mais da habilidade das partes em fazer as perguntas certas, preocupando-se em como formulá-las e como conduzir o interrogatório, além da habilidade das testemunhas de responderem adequadamente e construir estórias coerentes nos seus testemunhos.

Nesse sentido, não podemos compreender a narrativa como um relato de realidades, uma 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 apresenta como se tivessem ocorrido (Linde, 1993). Nessa mesma linha, Bastos (2005, p. 80) argumenta que, ao falarmos sobre nossas experiências passadas,

freqüentemente 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. Entendemos as narrativas como “recontagens seletivas e contextualizadas de lembranças de eventos” (Bastos, 2005).

Consideramos, portanto, em nossa análise, que, de acordo com a perspectiva do presente, ao recordar os acontecimentos, os disputantes reorganizam os dados e os eventos passados. A mesma história acerca da ação danosa pode ser recontada de maneira diferente em uma roda de amigos, por exemplo. A vida em curso, no caso, o momento da negociação frente ao oponente no PROCON, serve como referência para o reenquadre das experiências vividas. No ato de recordar, reclamante e reclamado reconstroem os significados a partir do presente, ou seja, da necessidade do contexto conversacional, ajustando suas narrativas à situação. Nesse sentido, veremos como os participantes, apresentando diferentes performances narrativas (ver seção 3.2.4.), estrategicamente procuram moldar suas histórias de acordo com seus interesses interacionais, o que comprova que o que importa é o modo como o narrador apresenta os eventos, tendo estes acontecido ou não. Ao apresentar preocupações, objetivos, urgências, necessidades e contexto do presente, a narrativa reformula nossa experiência e aumenta nosso próprio entendimento da história (Norricks, 2000). Por isso, dizemos que uma marca das narrativas é sua variabilidade.

Considerando tais aspectos, podemos dizer que a construção da “verdade” no espaço narrativo é uma questão que deve ser relativizada. Como não existem relatos neutros dos fatos, temos que ter sempre em mente o fato de que as partes envolvidas nas audiências desenvolvem suas narrativas e ratificam ou não aspectos das narrativas dos seus oponentes tendo em vista questões sociais, institucionais e culturais.

3.2.4

A performance da experiência

Alguns autores consideram a prática narrativa como uma performance situada (Bauman, 1986; Mishler, 1999, Langellier, 2001), ou seja, o narrador ao mesmo tempo em que apresenta os fatos ocorridos (*act*), escolhe também a

maneira como vai relatar a sua experiência (*enactment*) (Langellier, 2001, Iedema, 2003; Oliveira, 2006). Ao escolher contar uma determinada história de uma maneira específica, o narrador privilegia certos interesses particulares.

Goffman (1974) já havia empregado a metáfora da ação teatral ao examinar a ocorrência de narrativas nas interações sociais. Segundo o autor, a narrativa é sempre uma dramatização que tem que envolver seus interlocutores. Assim, quem conversa não apresenta apenas uma informação para um ouvinte, mas um drama para uma platéia. Da mesma forma como um ator, o narrador sabe a conclusão de sua história, mas se mostra como se não soubesse. Nesse sentido, há uma “fabricação” ou encenação (Goffman, 1974, p. 508). A diferença é que no teatro há um grau maior de planejamento da fala do que nas narrações.

Observaremos nas audiências como os participantes constroem suas narrativas, moldando-as como uma representação teatral com o objetivo de provocar um efeito sobre seus interlocutores. Ao narrar, recursos discursivos são atualizados a fim de capturar a atenção dos ouvintes e buscar credibilidade para o que é dito. Como postula Linde (1993), a reportabilidade depende também das habilidades narrativas dos participantes. Considerando que nosso contexto de análise envolve disputa e argumentação, faz-se relevante observar em que medida as partes, ao construírem suas histórias, levam em conta os outros participantes e a própria situação de interação, sob o risco de perderem credibilidade. Os falantes devem recorrer a estratégias discursivas a fim de fazerem valer seus posicionamentos e as definições da situação, moldada segundo seus próprios interesses. O narrador pode se valer, por exemplo, de variados recursos avaliativos para consubstanciar suas histórias de forma consciente, consistente e principalmente convincente, privilegiando os aspectos que lhe forem mais favoráveis.

No que concerne a distinção entre a história e a performance narrativa, encontramos algumas divergências entre os autores. Labov e Waletzky (1967) e Labov (1972), assim como Norrick (2000) e Linde (1993), postulam que, de diferentes versões acerca de um mesmo evento, é possível extrair uma narrativa básica, a qual pode variar para se encaixar em um determinado contexto. Nessa mesma direção, Polanyi (1985) procura reduzir a narrativa com o objetivo de produzir o que ela chama de uma ‘paráfrase adequada’. Essa síntese da narrativa serviria como ferramenta para comparar performances narrativas.

Segundo Norrick (2000), relatos separados de uma mesma narrativa subjacente podem ser comparados e contrastados a partir das diferentes estratégias narrativas empregadas, não se limitando a extrair um esqueleto de narrativa nos moldes de Polanyi. A partir de uma análise comparativa, poderíamos, então, separar os enunciados núcleos que reproduzem o evento ocorrido e, na recontagem, o narrador agrupa e molda esses enunciados de acordo com a necessidade do contexto conversacional.

Sacks (1972, 1992), todavia, considera que cada narrativa é diferente da outra, ou seja, cada performance narrativa instancia uma estória separada ligada ao contexto conversacional local.

3.2.5

Narrativa e identidade

Linde (1993) retoma o modelo narrativo de Labov no que tange ao elemento avaliativo, momento crucial quando se estabelece a relevância da estória. Segundo a autora (1993, p. 81), “a narrativa é uma apresentação do *self*” e o componente avaliativo em particular atua na determinação do tipo de *self* que é construído discursivamente. O narrador, portanto, na avaliação, projeta o seu *self* em relação ao outro e também ao que está sendo contado. Indica-se também o significado social ou o valor de uma pessoa, um evento ou relacionamento. Compreendemos, então, a avaliação como um tipo de fenômeno da linguagem que extrapola o âmbito da estrutura lingüística e compõe uma dimensão moral.

Vários autores aproximam o processo de narrativização da experiência do processo de construção de identidade, mostrando sua profunda e inevitável ligação. Dentre eles, notam-se, na Psicologia, os trabalhos de Bruner (1990), Mishler (1986, 1999) e Bamberg (2002); Brockmeier e Carbaugh (2001), Schiffrin (1996) e Linde (1993) na Análise do Discurso; Moita Lopes (2001) na Lingüística Aplicada; Bauman (1986) na Antropologia; Sacks (1984) na Sociologia; Oliveira e Bastos (2001, 2002), Pinto (2001) e Ribeiro (2001) na Sociolingüística Interacional.

O estudo das narrativas pode ser designado como um laboratório de possibilidades para construção da identidade humana, posto que *self* e identidade

são narrativamente configurados. Através das histórias que contamos, comunicamos o sentido de quem somos, nossos valores e crenças (Oliveira e Bastos, 2001). Toma-se identidade como uma categoria fluida e multidimensional. Os processos de construção e reconstrução de identidade por participantes de interações sociais específicas são dinâmicos e locais. Padrões relativos a categorias como gênero, idade, profissão, religião, classe social também informam a produção e interpretação de narrativas, que vão, por sua vez, atuar na manutenção desses mesmos padrões (Bastos, 2005).

Vale lembrar que, em nossa investigação, adotamos o conceito de identidade como uma categoria relacional, não fixa, elaborada na interação entre os participantes a partir do entrecruzamento das ordens institucional e interacional. Rechaça-se a visão de que o sujeito no mundo é unitário e unidimensional. Como sugere Mishler (1999), a identidade pode ser vista como dialógica e com base nas relações estabelecidas com o outro. Por meio da dinâmica negociação entre interlocutores, várias projeções do ‘eu’ (Goffman, 1959) são elaboradas conjuntamente e tais projeções podem ser sustentadas ou não pelos outros participantes, considerando que o processo é monitorado e adquire “contornos dramáticos” (Goffman, 1974).

Para Bruner³¹ (1990), é através da narrativa que vamos tornar compreensível para nós mesmos o que acontece de excepcional nas nossas vidas cotidianas. Para o autor, contar histórias é um meio de se fazer sentido da vida, pois é “a cultura, e não a biologia, que molda a vida, que molda a vida e a mente humanas, que dá significado à ação, situando seus estados intencionais subjacentes em um sistema interpretativo (Bruner, 1990, p. 34).

O conjunto das várias histórias que formam nossa experiência pessoal está longe de ser estático. Na verdade, ele dinamicamente vai se modificando ao longo

³¹ O autor foca em uma característica crucial da psicologia cultural que é a denominada psicologia popular (*folk psychology*), um sistema através do qual as pessoas organizam sua experiência no mundo social, seu conhecimento sobre ele bem como as trocas mantidas com ele. E o princípio organizador da psicologia popular é a narrativa, que faz a intermediação entre o mundo canônico da cultura e o mundo mais idiossincrático dos desejos, crenças e esperanças, tornando o excepcional compreensível e mantendo afastado o que é estranho. Sacks (1984) também trabalha a questão do ordinário e do extraordinário na vida cotidiana. Segundo ele, narrar é fundamental para ser “normal”, “comum”. Por isso, monitoramos as cenas que presenciamos sempre atentando para as características que fariam tais cenas narráveis. E é justamente esse monitoramento que impõe restrições àquilo que pode ser narrado ou não (Sacks, 1984).

de nossas vidas, visto que a cada narração novos sentidos vão se acrescentando, detalhes são esquecidos, em uma constante revisão e reinterpretação.

Para a análise de práticas comunicativas no ambiente PROCON, tomamos as narrativas como construções situadas da experiência, ajustáveis às necessidades de representação no mundo social (Bruner, 1997). Nesse universo narrativo, os participantes necessariamente expressam a noção de *self* por meio do elemento avaliativo. Através desse componente em especial, as partes alinham-se ou projetam o seu “eu” em relação aos seus interlocutores e ao que está sendo narrado. Focalizaremos, portanto, a avaliação por meio desta perspectiva ampliada do conceito de natureza interacional. Investigaremos a avaliação nos momentos em que ela emerge na construção discursiva, observando o aspecto dialógico de sua elaboração. Como veremos, o elemento avaliativo está muitas vezes sujeito a negociações entre as partes (Linde, 1997). Principalmente em uma situação que envolve conflito de interesses, tal negociação ocorre com bastante frequência, na medida em que as avaliações proferidas por uma das partes poderão ser posteriormente retomadas, questionadas e/ou reformuladas pelo oponente. Consideramos então as avaliações como momentos cruciais da narrativa, visto que servem como suporte ao estabelecimento de formulações identitárias. Veremos como, no decurso das narrativas, as partes oponentes introduzem diversos componentes de avaliação, externas e encaixadas, que revelam a subjetividade do narrador para com a história em progresso, estabelecendo assim um jogo dinâmico e estratégico de projeções e encenações de identidade.

No capítulo 4 a seguir traçamos uma revisão da literatura acerca de estudos das narrativas em diferentes contextos jurídicos de negociação.