

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessas considerações resumiremos as principais questões levantadas pelo nosso trabalho de análise, buscando comentá-las tendo em vista a literatura estudada. Em seguida apontamos para as contribuições que pensamos ter realizado para a pesquisa sociolinguística. Por fim, indicamos aqueles pontos que poderiam ter sido mais explorados, ficando pois a sugestão para trabalhos futuros.

O nosso objetivo neste trabalho foi estudar linguisticamente o “jeitinho brasileiro” através de narrativas de clientes em contexto de atendimento via call center. Partimos, então, da hipótese de que o estudo das narrativas nos ajudaria nessa tarefa, na medida em que elas poderiam refletir a projeção de identidades sociais e individuais e, logo, hábitos linguístico-discursivos e comportamentos determinados pela cultura, pela individualidade e pela natureza situada da interação (Cabral, *prelo*; Misheler, 2002; Moita Lopes, 2002).

Assim sendo, desenvolvemos mais dois objetivos. Buscamos, pois, investigar o que significa narrar e como as narrativas de clientes ocorrem no processo interacional desenvolvido no contexto de atendimento via call center. A fim de cumprir esses objetivos, nos servimos de dois instrumentais teóricos para análise. O primeiro foi aquele desenvolvido pela Análise da Conversação. Nesse sentido ainda, nos apoiamos nos estudos da estrutura narrativa (Cabral, *prelo*; Misheler, 2002). No que se refere ao segundo instrumental, nos apoiamos amplamente em Goffman (1998), de cujo trabalho tomamos a sugestão de que poderíamos tratar a narrativa como um elemento de dramatização por via de suas projeções. Daí que aproximamos as narrativas das formas de projeção cinematográfica para empreendermos a nossa análise.

Usando esses dois instrumentais teóricos de análise, pudemos, então, identificar e revelar uma série extensa de questões ligadas ao desenvolvimento das narrativas em contexto interacional, que passamos a enumerar. Em primeiro lugar, narrativas são co-construídas e se desenvolvem conforme o curso do processo interacional. Narrar não é um ato solitário do cliente, pois os operadores de call center frequentemente intervêm com diversas formas de participação: com turnos de participação mínima, mostrando, com isso, atenção à narrativa e

sinalizando para o seu prosseguimento; com pedidos de reparo de trechos narrativos; com questionamentos e desafios ao que está sendo narrado; e com a própria negação do ponto narrativo.

No que se refere a seu desenvolvimento durante o curso da interação, o que se quer dizer com isso é que as narrativas não ocorrem num fluxo único e localizado num ponto específico da interação. Tais observações seriam meras constatações não fosse a natureza do contexto institucional onde ocorrem os dados interacionais coletados. As narrativas não acontecem aqui por elicitación do interlocutor, como ocorre nos casos de entrevista médica ou de pesquisa; também não ocorrem de forma natural, como estratégia de envolvimento, apoio à face positiva do outro e mostra de compreensão do que foi dito por um interlocutor em conversa espontânea entre amigos, por exemplo.

Queremos dizer com isso que, nesse contexto, o surgimento da narrativa é quase que certo e tem seu lugar de surgimento mais ou menos determinado, ou seja, na fase de exposição de motivos. Porém, isso não é algo determinístico. Na verdade, o surgimento e desenvolvimento da narrativa dependem muito das reações do operador ao que está sendo solicitado pelo cliente. Daí que as narrativas podem surgir, se desenvolver e se repetir em diversos pontos do atendimento ao cliente.

Em segundo lugar, e de certa forma ligado à primeira questão, os elementos constituintes da narrativa freqüentemente se encontram dispersos, sem a unidade de um fluxo único, em pontos isolados e ao sabor do curso da interação. Por isso, é muitas vezes difícil nos darmos conta de que existe ali uma narrativa. Sendo assim, é preciso que esperemos pelo final da interação para, primeiro, podermos identificar que elementos presentes são narrativos e, enfim, termos uma idéia de toda a configuração de seu enredo. Esse é um fato que nos parece relacionado à noção de “final de história”.

Em terceiro lugar, a interação não só é um local de inclusão das narrativas, mas também ela mesma se inclui no plot narrativo, ou seja, o momento presente da interação é ainda parte da história que está sendo narrada, na medida em que é mais um episódio dentre os episódios narrativos em sua relação causal e na medida em que os movimentos elocucionais da narrativa sempre acabam numa elocução que se refere a esse momento presente.

Em quarto lugar, as narrativas operam como mecanismos de reparo progressivo e regressivo. O nosso estudo aponta claramente para essas funções da narrativa no processo de organização seqüencial da interação. Conforme nossa análise, elas funcionam como mecanismos de proteção de um pedido, seja evitando barreiras que se lhe venham interpor, seja buscando removê-las após respostas despreferidas. Dentre os procedimentos utilizados para se efetuarem reparos, as narrativas não se encontram mencionadas pela literatura a esse respeito.

Em quinto lugar, a diferença entre passado e presente ocorre basicamente pela linguagem, podendo por isso ser incluídos como narrativos aqueles elementos que se referem também ao mundo presente da interação. Ora, desse ponto de vista, não haveria uma diferença substancial entre a expressão de ações passadas e a expressão de ações presentes, como se faz, por exemplo, com a diferença entre narrativas e explicações.

De acordo com a literatura, a configuração do enredo não é simplesmente a representação de fatos estritamente correspondentes à seqüência cronológica com que supostamente ocorreram. Essa organização é conforme ao tempo experiencial e ao processo seletivo intrínseco aos fatos de memória. E entendamos por tempo experiencial não só a recontagem de experiências passadas, mas a própria experiência presente que seleciona os fatos de memória. É do presente que se pode organizar o tempo, seja ele passado ou o próprio presente.

O passado, uma vez passado, é irrecuperável. O único acesso a ele é pela linguagem, ou seja, pela projeção que os elementos lingüísticos de dêixis temporal permitem acessar. O mesmo parece valer, portanto, para as explicações. Daí que o tempo presente da interação pode ser incluído como um elemento do plot narrativo.

Entendemos, assim, por tempo experiencial o próprio processo de construção de significado para o mundo que nos cerca. As narrativas são, pois, pertencem a esse processo a partir da experiência presente. E, do mesmo modo, assim também são as explicações, processos de construção de significados. Segundo Bastos (prelo), Charlotte Linde (1993) inclui as explicações entre o conjunto de histórias que compõem a história de vida de cada pessoa. Talvez seja essa diferença, dada somente pela linguagem, a que Linde esteja se referindo, pois a experiência é

sempre presente, lugar de onde se pode construir o significado do mundo e a partir somente da linguagem.

Em sexto lugar, em nossos dados, as narrativas projetam arranjos interacionais e elementos contextuais que vão para além dos estritamente ligados à relação cliente/empresa. Sendo o call center um contexto voltado para a execução de tarefas de modo bastante formal, o cliente, apesar disso, inclui nessa relação elementos de informalidade e de sua referência pessoal. Esse pode ser um dado de relevância para os estudos referentes à conexão entre linguagem, contexto institucional, identidade e cultura.

Em sétimo lugar, e estritamente relacionado à consideração acima, esses elementos do contexto pessoal e informal, juntamente com a forma como são projetados pelas narrativas, se relacionam aos mecanismos rituais e categorias ideológicas em jogo nas dramatizações sociais do jeitinho brasileiro. A análise por via de uma teoria do drama, aplicada lingüisticamente à interação em situação de fala, aponta para a natureza ritual da linguagem através de pistas lingüísticas que definem posicionamentos dos interlocutores e que deslocam e marcam significados. O jeitinho, então, seria uma forma de sinalização ritualizada das concepções ideológicas, morais e relacionais vigentes no Brasil.

Por último, conforme a nossa análise, as narrativas, suas projeções e laminações aí presentes parecem corresponder ao sistema de polidez empregado no jeitinho, cofingurando-se como um ethos tanto no sentido das formas de expressão como no sentido das emoções e afetos que as expressões verbais e não verbais podem revelar. Desse modo, verificamos a existência de um ethos complementar de comportamento nas acepções que desse termo fazem DaMatta (1971), Bateson (1971) e Watzlawick (2002). Juntando as formas de expressão e os afetos e emoções por elas revelados, podemos sugerir que estamos diante de um estilo de comportamento social.

Gostaríamos, nesse momento de nossas considerações finais, de fazer algumas justificativas de nosso trabalho. Cremos que a nossa colaboração para a pesquisa sociolinguística deve-se sobretudo à relação que estabelecemos entre linguagem e cultura brasileira, tentando revelar aí como se desenvolve um provável ethos lingüístico de um drama social, o jeitinho, dentro de um contexto institucional mediado pela tecnologia.

Além disso, a análise não só confirma como também levanta discussões a respeito do que é a narrativa de clientes, porque e como ela se desenvolve no contexto de call center. Em particular, a concepção de que a interação inclui e se inclui na narrativa é algo que a literatura abordada não trata, embora seja largamente discutida a noção de “final de história”. Ainda nesse sentido, a discussão sobre o que é o tempo da narrativa parece contribuir para a compreensão da relação entre tempo, linguagem e construção de significado.

Uma outra contribuição refere-se ao fato de que as narrativas atuam como procedimentos de reparo progressivo e regressivo.

Por fim, no que se refere ao campo da antropologia social, pensamos que o “jeitinho” não é só o inverso do “você sabe com quem está falando?” ou simplesmente a síntese de duas vertentes ideológicas brasileiras. Especificamente, o jeitinho congrega as duas vertentes, pois não só as inverte como também as neutralizam ao se utilizar mecanismos rituais de deslocamento que operam no carnaval e na procissão, conforme aqueles apontados por DaMatta (1997).

Encerramos estas considerações finais apontando para alguns pontos que não foram suficientemente desenvolvidos em nossa análise, ficando pois como sugestão para trabalhos futuros. Gostaríamos de ter fechado a análise linguística do jeitinho focando um pouco mais no trabalho de Barbosa (1992), ainda que, conforme pensamos, muitos dos aspectos da sua “gramática do jeitinho, tenham sido cobertos em nossa análise. Cremos, assim, que pudemos desenvolver linguisticamente o que a autora apenas esboçou ao falar das técnicas e do que ela chama de “idioma” do jeitinho.

Um outro ponto que gostaríamos de ter abordado mais extensamente seria com relação às estratégias de envolvimento e construção do sentido da interação conforme Tannen (1989) delas trata. Tratar-se-ia de ampliar o estudo de um possível estilo nacional de relacionamento interpessoal e, assim, tentarmos definir com maior precisão uma retórica do jeitinho, aliás um tema que se encontra naquele esboço de Barbosa às referências linguísticas do jeitinho.

Um último ponto que gostaríamos de ter desenvolvido, também ligado a essa gramática do jeitinho, é com relação ao ambiente ou a situação onde ocorre esse drama social. Barbosa faz referência especial aos ambientes burocráticos alimentados pelo Estado. Ora, os nossos dados foram coletados em um ambiente

que podemos chamar de burocrático, embora seja ele de natureza privada (Sarangi & Slembrouck, 1996).

No que se refere a essa burocracia privada, o *ethos* interacional do atendimento via call center parece derivar da razão prática empresarial, fundada nos princípios da eficiência e da eficácia. No mundo empresarial moderno, isso significa produzir mais, a baixo custo e com qualidade. O uso do call center como aplicação dos princípios de eficiência e eficácia produz a mecanização das ações e a abstração das relações interpessoais, seja entre funcionários, seja entre estes e os clientes.

Por outro lado, pensamos que os fundamentos do *jeitinho* parecem se relacionar com o que Gumperz chama de “lógica cultural” (1998: 172-186) ao discutir a rede de relações sociais, as estruturas de expectativa culturalmente desenvolvidas, a comunicação interétnica e o estilo étnico na retórica política. Wierzbicka (1991: 59-65), inspirada em Gumperz, também se utiliza dessa noção para discutir a relatividade dos estilos de comunicação intercultural em função dos principais valores de relacionamento nas diversas culturas.

Daí que valeria a pena fazer um estudo da lógica que rege o sistema de relacionamento com o cliente conforme o operado pelo call center para depois fazer um confronto com a lógica que subjaz ao drama social em que emerge o *jeitinho* brasileiro.