



## XIV Seminário de Iniciação Científica Universidade Federal de Juiz de Fora 15 a 17 de outubro de 2008



Área: Lingüística, Letras e Artes

Projeto: A MEDIAÇÃO EM AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO NO PROCON EM MINAS GERAIS

Orientador: Paulo Cortes Gago

Bolsistas:

Patrícia Miranda Machado (X PROBIC 2007/2008)

Priscila Júlio Guedes Pinto (X PROBIC 2007/2008)

Cristiane Dias Ferreira (X PROBIC 2007/2008)

Priscila Fernandes Santanna (X PROBIC 2007/2008)

Participantes:

Tatiana Fernandes Barbosa (Aluno Participante)

Bruno Defilippo Horta (Aluno Participante)

Resumo:

UM ESTUDO DE CASO DA NARRATIVA NO PROCON

As narrativas permeiam diversos campos de nossas interações cotidianas. Através delas, compartilhamos experiências, contamos histórias, transmitimos informações, perpetuamos nossa cultura. Desta forma, a narrativa, como estrutura lingüística, também se mostra fundamentalmente relevante dentro do contexto das audiências de conciliação do PROCON.

Este trabalho trata o fenômeno da narrativa sob uma perspectiva comunicativa, em que os comportamentos verbais e não-verbais criam, refletem e são capazes de resolver conflitos. Nosso estudo toma como objeto de investigação as narrativas em uma audiência de conciliação do PROCON, de uma cidade de Minas Gerais, em pesquisa de natureza qualitativa, ancorada nos pressupostos teóricos da Lingüística Interacional e da Análise da Conversa Etnometodológica, tomando como base os turnos de fala em situações reais de interação. Esse estudo mostra que as narrativas compareceram fundamentalmente nas fases de apresentação da reclamação (reclamante) e na aceitação ou refutação da reclamação (reclamado), e fazem parte do jogo argumentativo na discussão em torno da legalidade nas relações de consumo. Ao elegermos a narrativa como objeto de estudo, estudamos as teorias de Sacks (1974) e Labov (1972) observando o fenômeno narrativo sob duas ópticas: a estrutural e a interacional.

Nesse trabalho, cujo objetivo é mostrar as narrativas nas audiências de conciliação, apontando os momentos em que elas acontecem e de que modo elas podem interferir no desenrolar da acareação, trataremos o modo narrativo como um objeto conversacional examinando sua organização seqüencial e suas influências dentro do discurso.

Dado o caráter de novidade do estudo, os resultados poderão servir de base para futuras comparações de dados com outras regiões do país e outros cenários interacionais, para expansão da pesquisa. O estudo mostra também a produtividade da narrativa enquanto material lingüístico cotidiano, presente, portanto, nos mais diversos contextos de interação, no âmbito institucional ou não-institucional, nas mais diferenciadas situações comunicativas de nossa sociedade.