

Área: Lingüística, Letras e Artes.

Projeto: A ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE ATRAVÉS DE ATIVIDADES DE CATEGORIZAÇÃO

Orientador: SÔNIA BITTENCOURT SILVEIRA

Bolsistas: MARIANA RIBEIRO DA COSTA e HELENA MARQUES SOARES

Resumo:

reunir reclamante e reclamado e seus respectivos representantes, para uma “conversa” para solucionar o problema sem grandes extensões judiciais. Estas reuniões guardam um riquíssimo vocabulário para a análise da atribuição de responsabilidade e possibilitam analisar como o falante faz uso das estratégias lingüísticas para o desenvolvimento do seu discurso. Os dados foram gravados e transcritos de acordo com a simbologia da Análise da Conversa, adotando-se uma perspectiva metodológica qualitativa de análise dos dados. Nas audiências de conciliação, geralmente, o consumidor (reclamante) responsabiliza o representante da empresa (reclamado) pelos prejuízos sofridos. O reclamado, por sua vez, procura atribuir a responsabilidade pelos danos a terceiros ou ao próprio consumidor. Portanto, há uma troca de responsabilidades, motivando o mediador agir ora em parte do reclamante, ora do reclamado, para que se segue á um senso comum sobre a situação. Os mecanismos de categorização constituem um importante recurso, usado pelas partes, para construir/negociar as diferentes versões sobre o problema que deu origem à reclamação em questão.