

POSICIONANDO-SE: EXPONDO PONTOS DE VISTA ATRAVÉS DA PRÁTICA DISCURSIVA DE EXPLICAÇÕES¹

Líllian Márcia Ferreira Divan²

Resumo: *Ancorados nos conceitos de duas linhas de pesquisa, a Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa, de base etnometodológica, nos propomos a investigar como as explicações são empregadas pelos participantes de uma audiência de conciliação, realizada em Juiz de Fora, Minas Gerais, para expor seus pontos de vista, demonstrando sua versão discursiva para um estado de coisas no mundo e para sinalizar seus posicionamentos em relação ao discurso que está sendo proferido. Os dados analisados integram uma audiência de conciliação realizada no PROCON. Esses dados foram gravados em áudio e transcritos conforme a simbologia empregada pela Análise da Conversa Etnometodológica. A análise evidenciou que os participantes, uma vez tendo desenvolvido um determinado posicionamento, passaram a agir como se vissem o mundo do ponto de vista daquela posição e em termos de conceitos relevantes dentro da prática discursiva em questão. As explicações apresentadas pelos participantes, ao mesmo tempo em que exibiam os posicionamentos assumidos por eles, eram moldadas de acordo com o posicionamento assumido e contribuíam para a elaboração de seus pontos de vista divergentes.*

1) Introdução

Baseados nos princípios teóricos e metodológicos da Sociolinguística Interacional e a Análise da Conversa, de base etnometodológica, nos propomos a investigar como as explicações são empregadas pelos participantes de uma audiência de conciliação para expor seus pontos de vista, demonstrando sua versão discursiva para um estado de coisas no mundo e para sinalizar seus posicionamentos em relação ao discurso que está sendo proferido. A finalidade de uma audiência de conciliação é buscar um acordo entre as partes em litígio. O PROCON atua no âmbito administrativo, procurando a resolução de conflitos nas relações de consumo, através de acordo entre o consumidor e o fornecedor de bens e serviços.

Via de regra, o consumidor (reclamante) procura responsabilizar o representante da empresa (reclamado) pelos prejuízos sofridos. O reclamado, por sua vez, tenta atribuir a responsabilidade pelos danos a terceiros ou até mesmo ao próprio consumidor. O mediador tem como objetivo produzir um acordo entre reclamado e reclamante e, embora legalmente represente o consumidor, deve se alinhar ora ao reclamante, ora ao reclamado, para que o discurso do consenso seja produzido (SILVEIRA, 1999).

Ao responder a uma acusação, o reclamado muitas vezes apresenta explicações que funcionam como estratégias discursivas e têm funções interacionais específicas. Através do uso

¹ Este artigo é parte da minha dissertação de Mestrado intitulada *Interagindo e construindo significados em uma situação de conflito através da prática discursiva de explicações* (DIVAN, 1999).

² Doutoranda da UFJF e bolsista da FAPEMIG. Está sendo orientada pela Doutora Sonia Bittencourt Silveira.

de explicações, o reclamado tenta reconstituir o evento de fala, apresentando o seu próprio ponto de vista a respeito do que foi dito, e se eximir da responsabilidade pelo ato. O reclamante também faz uso de explicações, para apresentar sua versão sobre os fatos, tentando reconstituir o evento de fala e redefinir a situação problemática.

O mediador, por sua vez, se utiliza da fala explicativa para fornecer informações aos participantes, ser o porta-voz do consumidor, caso este necessite, e tentar produzir um acordo entre as partes. Ao exporem seus pontos de vista através das explicações, os participantes se posicionam no discurso. De acordo com Buttny (2004), a forma como as ações e os eventos são retratados nas narrativas constitui o posicionamento dos atores em termos de responsabilidade.

2) Escusas, justificativas, concessões e recusas

De acordo com Buttny & Morris (2001), investigando o fenômeno das explicações, podemos compreender como as pessoas produzem sentido e como elas usam práticas corretivas para manter ou reparar o alinhamento interacional e para garantir a sua versão dos fatos. As pessoas oferecem explicações das suas ações em situações problemáticas para mudar o significado de um evento (BUTTNY, 1985). O mesmo evento físico pode ser visto sob vários aspectos, dependendo das razões, intenções, crenças e motivos das pessoas.

Uma explicação funciona para providenciar os significados do ator que podem não ter sido disponibilizados para os outros. Sendo assim, uma explicação é uma resposta a um evento prévio e é também a realização de um evento, ou seja, a redefinição de uma situação problemática. As explicações podem ser vistas como o uso da linguagem para se construir interacionalmente os significados preferidos para os eventos problemáticos (BUTTNY, 1993).

Scott & Lyman (1968) fizeram uma distinção entre dois tipos de explicação: escusas e justificativas. Ambas podem ser invocadas quando uma pessoa é acusada de ter cometido um ato considerado errado, ruim, ou desagradável. As justificativas são explicações nas quais a pessoa aceita a responsabilidade pelo ato em questão, mas nega as percepções negativas associadas a ele. As escusas são explicações nas quais alguém aceita que o ato é errado ou inapropriado, mas nega a responsabilidade pelo mesmo. São vocabulários socialmente aprovados para mitigar ou liberar responsabilidade quando a conduta é questionada.

Os autores identificaram quatro formas modais pelas quais as escusas e as justificativas são formuladas. Entretanto, para o presente trabalho, interessa-nos apenas a justificativa do ti-

po “negação da injúria”. Neste tipo de justificativa, o ator reconhece que ele fez um ato particular, mas afirma que este ato foi permissível, já que ninguém sofreu dano.

Schonbach (1980) propôs uma taxonomia de explicações, adicionando duas categorias coordenadas com escusas e justificativas: as concessões e as recusas. As concessões incluem admissão de culpa total ou parcial, expressões de arrependimento e oferta de compensação. As recusas negam que o evento falho tenha ocorrido, sugerem que outros são responsáveis, ou sugerem que os acusadores não têm direito ao ataque.

3) Posicionamentos

Segundo Langenhove & Harré (1999), o posicionamento pode ser entendido como a construção discursiva das estórias pessoais que fazem com que as ações das pessoas sejam inteligíveis e determinadas como atos sociais, dentro dos quais os membros da conversa têm localizações específicas. Uma pessoa pode se posicionar ou ser posicionada como poderosa ou fraca, dominante ou submissa, autorizada ou não autorizada.

As posições são identificadas, em parte, pela extração de aspectos autobiográficos de uma conversa (como, por exemplo, emoções e crenças que acompanham cada pessoa) na qual é possível descobrir como cada participante concebe a si mesmo e aos outros. As posições podem mudar, pois são fluidas, não são papéis fixos.

Langenhove & Harré (1999) desenvolveram uma taxonomia de posicionamentos que podem ocorrer na prática discursiva. No posicionamento de primeira ordem ou performativo, o sujeito se posiciona e posiciona os outros. O posicionamento de segunda ordem ou explicativo ocorre quando o primeiro posicionamento não é assumido por uma das partes envolvidas no discurso. O posicionamento de terceira ordem, ou posicionamento explicativo, ocorre fora da discussão inicial.

De acordo com os autores, os posicionamentos podem também ser: moral, pessoal, tácito ou intencional. No posicionamento moral, podemos nos referir às pessoas de acordo com as posições que elas ocupam em uma dada ordem moral ou de acordo com certos aspectos institucionais da vida social. No posicionamento pessoal, as pessoas podem ser posicionadas de acordo com atributos individuais e particularidades. O posicionamento tácito ocorre quando as pessoas não posicionam a si mesmas ou aos outros intencionalmente.

Há quatro formas principais de posicionamento intencional: a) autoposicionamento deliberado – ocorre quando o falante expressa a sua identidade, expondo o seu ponto de vista ou

se referindo a fatos de sua autobiografia; b) autopoicionamento forçado- ocorre quando o falante é pressionado a expressar sua identidade pessoal; c) posicionamento deliberado do outro- uma pessoa pode posicionar a outra em sua presença ou ausência; d) posicionamento forçado do outro – ocorre quando o falante se vê obrigado a posicionar uma outra pessoa que pode ou não estar presente na interação.

4) Análise dos dados

Como já dissemos anteriormente, nossa proposta é analisar como os posicionamentos dos interagentes são exibidos através da prática discursiva de explicações, e como os participantes se utilizam das explicações para expor a sua versão dos fatos, ou seja, para tentar convencer o seu interlocutor a respeito de seu ponto de vista divergente. De acordo com Buttny (1993), as explicações são a representação verbal das ações em questão e são também a apresentação, não somente da ação, mas do *self* da pessoa que explica e do seu relacionamento com o recipiente.

Usaremos, para essa análise, a audiência de conciliação denominada Banco Sul. Participam dessa audiência o reclamado, Rui, gerente do Banco Sul, o reclamante, Lucas, e duas mediadoras, Ana e Bruna. O problema que originou a audiência foi a insatisfação do consumidor, Lucas (reclamante), com os serviços prestados pela instituição financeira “Banco Sul”. O consumidor alega que foi obrigado a adquirir um seguro contra sua vontade, ao fazer um pedido de empréstimo ao banco.

Destacamos dois momentos em nossa análise. Em um primeiro momento (oferta x imposição), ressaltamos as escolhas lexicais feitas por Rui e por Ana para expor seus pontos de vista e para se posicionar. No segundo momento (forte x fraco), destacamos o autopoicionamento de Lucas como parte fraca e a recusa de Rui em aceitar este posicionamento.

4.1. Oferta x imposição

A mediadora, Ana, inicia a audiência fazendo algumas perguntas a Lucas. Em seguida, como podemos verificar no excerto a seguir, ela expõe para o reclamado, Rui, o motivo que levou Lucas a fazer a reclamação no PROCON (linhas 16 a 19). Em seu relato, Ana reproduz a reclamação feita por Lucas: “*a reclamação dele aqui, é que ele*” (Linha 16). Em sua reclamação, Lucas acusa o banco de tê-lo obrigado a fazer um seguro contra sua vontade (*foi obrigado a adquirir o seguro* [linha 19]).

Ao animar a reclamação do reclamante, Ana se autopoiciona deliberadamente como

representante de Lucas, alinhando-se a ele, e, ao mesmo tempo, posiciona Lucas como vítima e o banco como responsável por tê-lo forçado a fazer um seguro. Rui, nos turnos seguintes ao turno de Ana, não responde diretamente à situação, mas apenas faz alguns pedidos de informação (Linhas 20 a 28):

Segmento 1:³

[1:16 – 1:28]

16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao
 17 banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, =>
 18 uma das condições pra ele
 19 conseguir um empréstimo, **foi obrigado a adquirir o seguro.** =
 20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)
 21 (0,5) eu queria confirmar a agência.
 22 Ana: qual que é a agência?,
 23 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.
 24 Ana: é oitocentos e no:ve.
 25 (2.0)
 26 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<
 27 (4.0)
 28 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]

Como podemos observar no segmento seguinte, a suspensão da resposta, por parte de Rui, para fazer uma averiguação dos dados, leva a mediadora a reforçar o que foi dito anteriormente, rerepresentando a reclamação, que tem a força ilocucionária de uma acusação (Ac) e toma a forma de uma explicação. Ana deixa claro que o reclamante, Lucas, não tinha intenção de fazer um seguro “*a intenção dele não era fazer o seguro*” (linha 30). Ou seja, o que é relevante na explicação de Ana é o fato de que o reclamante foi obrigado a fazer um seguro contra sua vontade “*ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro*” (linhas 32,33):

Segmento 2:

Ac→ 29 Ana: [então ele veio] ao procon nos
 30 questionar, porque **a intenção dele não era fazer o seguro,**
 31 ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas **ele se viu**
 32 **obrigado a assinar o contrato do seguro,** pra conseguir a li-
 33 beração do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou
 34 Ao banco. [entendeu?]

[1:29 – 1:34]

No próximo segmento, verificamos que Rui responde, no turno seguinte, com uma explicação que explicita sua versão a respeito da situação problemática (linhas 35 a 38). Ele re-

³ Este sistema numérico indica a localização do trecho de fala no corpus. Leia-se aqui da Página 1, Linha 16, à Página 1, Linha 28. Estes excertos fazem parte do projeto de pesquisa coordenado pela Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira, intitulado *Atividades discursivas de categorização e posicionamento na construção de iden-*

cusa (R) a hipótese de ter havido uma “operação casada” (*não é operação casada* [linha 38]). Porém, na construção do seu ponto de vista, ele muda o foco da atenção, não respondendo diretamente à acusação de que o reclamante foi obrigado a fazer algo contra vontade:

Segmento 3:

[1:35 – 1:55]

- R→ 35 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
 36 seguinte. (0,5) com relação ao que nós recebemos um relato do
 37 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse opera-
 38 ção casada **não é operação casada.** (0,5) acho que todas
 39 as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a
 40 oferecer. =
 41 Ana: =humhum.=
 42 Rui: =tá? Todas. =
 43 Ana: =humhum. =
 R→ 44 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCura-nos, a-,
 45 a-, a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que **qualquer**
 46 **lugar, quer vender o peixe dele.** =
 47 Ana: =claro. =
 R→ 48 Rui: =entendeu? (0,5) **então o quê que cê oferece. oferece o**
 49 **produto**, mas (0,5) os produtos do banco, não é: camisa, não
 50 é calça. (0,5) não é sapato.
 51 Ana: claro. =
 R→ 52 Rui: =são::, **são:: (0,5) esses seguros, são previdências,** são
 53 coisas que trazem **rentabilidade pro cliente.**
 54 Ana: tá. =
 55 Rui: tá?

Rui se posiciona (autoposicionamento moral) como representante do Banco (=é::: *a partir do momento, em que o cliente proCura-nos*[linha44]). Sua posição procura eximir o banco da responsabilidade atribuída pela mediadora. A elaboração de sua explicação, com as escolhas lexicais que ele faz (“*oferece*” [linha 48], “*oferecer*” [linha 40]) e com as elocuições proferidas por ele (“*o cliente procura-nos*” [linha 44] “*coisas que trazem rentabilidade para o cliente*” [linha 53]), constitui sua posição, que contrasta com a idéia de que algo foi imposto.

Ele enquadra a situação como uma oferta de produtos “*acho que todas as instituições financeiras, hoje, têm os seus produtos a oferecer*” (linhas 38 a 40) e não como uma obrigação. Seu ponto de vista é reforçado pela inclusão de um dito popular “*qualquer lugar, quer vender o peixe dele*” (linhas 45, 46). Ele define a venda do seguro não como uma obrigação, mas como algo que traz rentabilidade ao cliente “*esses seguros, são previdências, são coisas que trazem rentabilidade pro cliente*” (linhas 52 e 53). Ao posicionar o banco como não responsável, Rui, mesmo que não explicitamente, retira Lucas da posição de vítima e o posiciona

como alguém que é responsável pelos seus atos, que agiu por livre escolha.

No seguimento a seguir, podemos verificar que Ana questiona o posicionamento atribuído a Lucas por Rui, rerepresentando a reclamação, que tem a força ilocucionária de uma acusação (Ac). Ela torna relevante, mais uma vez, a alegação de que Lucas foi obrigado a fazer o seguro “*só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSto*” (linhas 56, 57). Dessa vez, ela faz uma escolha lexical para ressaltar sua versão dos fatos. Ela usa a palavra “imposto” para dizer que o reclamante fez algo contra vontade. Ela segue com sua argumentação por alguns turnos, sempre ressaltando as palavras “imposto” e “imposição”. Ela enquadra a situação como uma imposição e não como uma oferta:

Segmento 4:

[1:56 – 2:09]

Ac→ 56 Ana: Só que a alegação dele, é que **não foi oferecido (0,5) foi**
 57 **imPOSto** (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que
 58 assinar o seguro. =
 59 Rui: =é. =
 Ac→ 01 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
 02 [em]préstimo.=
 03 Rui: [é:]
 Ac→ 04 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós.
 05 (0,5) pelo: reclamante.(0,5) que o **seguro aqui, foi**
 06 **uma imposição**, para se fazer o empréstimo(0,5) então aí,
 07 (0,5) taria configurado **a venda casada.** =
 08 Rui: =humhum=
 09 Ana: enten[deu?]

4.2. Forte x fraco

No próximo segmento, vemos que a mediadora solicita a participação de Lucas. Ela pede que ele relate o que aconteceu no banco, fazendo com que ele realize um autoposicionamento forçado “ô:: (.)lucas, como se passou lá?” (linha 49). Lucas faz sua exposição dos fatos. Ao explicar os motivos que o levaram a fazer a reclamação no PROCON, ele realiza um posicionamento explicativo de terceira ordem, pois ele está explicando sua posição que foi tomada fora da discussão atual.

Segmento 5:

[2:49 – 2:54]

49 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?
 50 (2.0)
 51 Lucas: O dia do contrato? =
 52 Ana: =o dia do contrato. =
 53 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.)

54 fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma conta

Lucas constrói os significados do evento em questão se posicionando como parte fraca “no dia eu falei assim ó, ‘eu num quero porque,’” (linhas 08, 09) “então quer dizer que: eu sou obrigado” (linhas 10 e 11) e posicionando a pessoa que o atendeu no banco como parte forte, como alguém que, indiretamente, o força a fazer o seguro “é bom que você faç” (linha 04) “aí vai fica difícil” (linhas 09). Sua explicação é moldada de acordo com os posicionamentos que ele assume para si e para o outro:

Segmento 6:

[3:02 – 3:14]

02 Lucas: aí (ela falou)“olha, temos um seguro aqui,” seguro não. ela
03 falou saúde. (.)“temos um plano de um saúde,” (.)entendeu? e
04 “é bom que você faç-” (eu falei assim) “eu num quero, porque
05 eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no:
06 momento” eu num falei que eu tinha: um seguro de vida.(.) eu
07 tenho que um seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela em-
08 presa também. Aí, eu no dia eu falei assim ó, “eu num quero
09 porque,” (.) aí ela falou assim “aí vai fica difícil” (.)não
10 é? aí eu falei com ela assim, “então se se eu: **então quer**
11 **dizer que: eu sou obrigado.”** eu falei né, com ela “eu sou
12 obrigado a fazer,” ela falou “não. não é bom usar esses
13 te:rmos.” aí ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra
14 me explicar, não é? talvez eu não tô explicando direito pra

Como podemos observar no segmento a seguir, Rui novamente diz pra Lucas pedir o cancelamento do seguro “=se pra você não é interessante, cancela” (linha 28), porém dessa vez afirma que ninguém no banco o obrigou a fazer nada, recusando (R) o posicionamento de Lucas como parte fraca, como alguém que foi obrigado a fazer algo contra vontade “ninguém, lá no banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o: (.) o: seguro” (linhas 30 a 32) “isso não existe” (linha 33):

Segmento 7:

[3:28 – 3:47]

- 28 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.
29 Lucas: por[que::]
R→ 30 Rui: [ago]ra é:: (.) com certeza ninguém, ninguém, lá no ban-
31 co, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer o:
32 o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a sua
33 conta e te dar o empréstimo. (.) isso não existe.
34 Ana: por quê que isso não existe? =
J→ 35 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém,
36 conversou com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele,
37 mostrou as vantagens que ela tem, >se ele assinou é porque
38 ele tá de acordo.(.) ele esteve de acordo. entendeu?
39 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque eu
40 estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas
41 vezes. (.) “eu não quero,” (barulho externo) >ela falou< “o-
42 lha então que a partir momento que eu que eu não quero, (.)
43 eu falei umas duas vezes com ela ela já (“então pode deixar
44 que vou”) com ela, ela foi e chamou a outra pessoa, pra me
45 explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte,
46 se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me
47 emprestar o dinheiro.

A mediadora questiona a afirmação de Rui e pede uma explicação “*por quê que isso não existe? =*” (linha 34). Rui explica sua recusa, apresentando também uma justificativa (J) do tipo *negação da injúria*. Ele alega que, se Lucas assinou o contrato, ele estava de acordo com as condições do mesmo “*se ele assinou é porque ele tá de acordo.(.) ele esteve de acordo. entendeu?*” (linhas 37 a 38), e posiciona Lucas, mais uma vez, como responsável pelos seus atos.

Lucas não aceita o posicionamento Rui “*a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei,(.) não porque eu estava de acordo*” (linhas 39, 40) e entra com uma explicação, evidenciando sua versão dos fatos “*tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) ‘eu não quero,’*” (linhas 40, 41) e se posicionando como alguém que foi obrigado a fazer algo “*se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro*” (linhas 46, 47). Ele diz que não queria assinar o contrato, mas se sentiu forçado a fazê-lo porque a pessoa que fez o empréstimo deu a entender que se ele não fizesse o seguro, o empréstimo não seria concedido.

5) Considerações Finais

Em relação aos trechos analisados anteriormente, pudemos observar que os posicionamentos dos atores direcionaram a forma como os eventos foram retratados nas narrativas em termos de responsabilidade.

Ao apresentar sua explicação (uma recusa), Rui faz a apresentação do próprio *self* e do

seu relacionamento com o recipiente. Sua explicação o posiciona como alguém que é representante da instituição financeira em questão, posiciona Lucas (indiretamente) como responsável pelos seus atos e posiciona o banco como não responsável, tentando eximir a instituição financeira da responsabilidade atribuída pela mediadora. Ele enquadra a situação como uma oferta de produtos, negando que o banco tenha forçado o reclamante a fazer algo. A elaboração da explicação de Rui, com as escolhas lexicais que ele faz e com as elocuições proferidas por ele, constitui sua posição, que contrasta com a idéia de que algo foi imposto.

Lucas, por sua vez, constrói os significados do evento em questão se posicionando como parte fraca e posicionando a pessoa que o atendeu no banco como parte forte. Sua explicação também é moldada de acordo com os posicionamentos que ele assume para si e para o outro. Rui recusa o posicionamento de Lucas, apresentando explicações que fornecem ao reclamante a posição de alguém que fez algo por livre e espontânea vontade.

Uma vez que um interagente adotava um posicionamento, ele vestia uma espécie de manto apropriado para a explicação a ser oferecida, pois os posicionamentos preparavam o pano de fundo no qual as explicações seriam apresentadas, já que reclamante e reclamado passavam a ver o mundo do ponto de vista daquela posição e em termos de conceitos relevantes dentro das práticas discursivas particulares nas quais eles estavam posicionados. Ao mesmo tempo, as explicações exibiam as posições assumidas pelos interagentes, pois, ao apresentarem suas explicações, reclamante e reclamado tornavam relevante seu posicionamento em relação à situação da interação.

Referências Bibliográficas

- BUTTNY, Richard. *Social accountability in communication*. London: Sage, 1993.
- _____. *Talking problems: studies of discursive construction*. New York: State University of New York Press, 2004.
- BUTTNY, R., & MORRIS, G.H. Accounting. In.: ROBINSON, W.P.& GILES, H. (Eds.), *The new handbook on language and social psychology*. New York: John Wiley & Sons, 2001. p. 285-302.
- DIVAN, Lillian M. F. *Interagindo e construindo significados em situações de conflito através da prática discursiva de explicações*. 2006. 152 f. (Mestrado em Letras)-UFJF, Juiz de Fora, 2006.
- LANGENHOVE, L. V. & HARRÉ, R. Introducing positioning theory. In.: _____. (Eds.), *Positioning theory*. Oxford: Blackwell Publishers, 1999. p.14-31.
- SCHONBACH, P. A category system for account phases. *European Journal of Social Psychology*. v. 10, p. 195-200, 1980.

SCOTT, M.B, & LYMAN, S.M. Accounts. *American sociological Review*, v.33, p.46-62, 1968.

DIVAN, Lillian M. F. *Interagindo e construindo significados em situações de conflito através da prática discursiva de explicações*. 2006. 152 f. (Mestrado em Letras)-UFJF, Juiz de Fora, 2006.

SILVEIRA, S. B. Reclamações e movimentos corretivos: um estudo de caso. *Veredas – Revista de Estudos Lingüísticos*. UFJF, v. 3, jan./jun., 1999.