2

Pressupostos Teóricos

2.1

Construção de Relações Pessoais e Estudos de *Face*

Diversas áreas do conhecimento têm dedicado parte de seus estudos à questão das relações interpessoais. Essa temática é abordada, contudo, sob a forma de análises mais cognitivistas ou mais interacionistas.

Nas ciências médicas, é possível citar, por exemplo, dentro do campo das neurociências, o desenvolvimento de teoria acerca de uma inteligência social (GOLEMAN, 2007). Na área da Administração de Empresas, também há exemplo de estudo interessado nesse mesmo conceito e, por isso, tentado a desenvolvê-lo de maneira a dar conta do padrão formal sob o qual as relações interpessoais seriam construídas de modo mais harmônico (ALBRECHT, 2006).

A Linguística, especificamente, a Aplicada (OLIVEIRA, 2009), ao abordar essa temática sob o viés da interação humana, proporá teorias que deem conta da análise de dados de fala, espontâneos ou não, como modo de verificar a construção das relações inter-humanas *via* discurso. Dentro desse campo da ciência, porém, vários são os pontos de vista a partir dos quais se pode observar e analisar as construções discursivo-relacionais.

Nos estudos de Polidez, a Teoria clássica de Brown e Levinson (1978 [1987]) já propunha um modelo de estudo de atos de fala polidos, ou seja, aqueles que buscassem construir a cooperação interacional, sem a qual, para os autores, a interação tornar-se-ia inviável. Spencer-Oatey (2000), nesse mesmo diapasão, proporá uma teoria modelar de análise do gerenciamento de relações interpessoais, diferindo do modelo anterior apenas no que toca ao olhar não mais para atos de fala isolados, mas para a interação como um todo. Essa autora busca também enfatizar o estudo do surgimento de relações interpessoais harmônicas, embora já preveja a possibilidade da desarmonia.

Locher e Watts (2005) também se proporão a olhar para a relação entre seres humanos. Chegarão então a desenvolver uma teoria, por eles mesmos

chamada Teoria do Trabalho Relacional, na qual, como o próprio nome já diz, enfocam a tessitura de relações interpessoais por meio do trabalho lingüístico e cognitivo: “trabalho relacional refere-se ao ‘trabalho’ que os indivíduos investem ao negociarem suas relações com os outros” (LOCHER e WATTS, 2005, p. 10).

Em todos os trabalhos citados há uma preocupação com o modo como as pessoas convivem, co-existem e se interrelacionam. Busca-se descobrir de que maneira isso se desenvolve através de uma competência discursiva ou, como diria Hymes (1971, 1995), comunicativa.

Neste trabalho, é foco de análise a questão do desenvolvimento dessa competência lingüístico-discursiva que se desenvolve e opera interacionalmente na co-construção das relações interpessoais.

Porém, conforme visto, o olhar para essa habilidade poderia se dar por meio de diversas teorias e categorias teóricas, uma vez que múltiplos são os recursos verbais e não-verbais passíveis de investigação utilizados pelos interagentes em suas falas.

Uma vez que as opções se faziam múltiplas, foi preciso escolher. Sendo assim, ao observar os dados, algumas categorias analíticas chamaram mais a atenção no que concerne à formação interacional das relações interpessoais. Uma delas é a noção de *face*, especificamente aquela desenvolvida por Goffman ([1955]1980) e a seguir exposta por este estudo.

Ocorre que o conceito de *face* passa por constantes reanálises e críticas (Bargiela-Chiappini, 2003; Haugh, Bargiela-Chiappini, 2009; Arundale, 2006, 2009). Destacam-se aqui os estudos de polidez, que, em alguns casos, desmembraram (Brown e Levinson, [1978]1987) e até reinterpretaram (Spencer-Oatey, 2000) o conceito tradicionalmente defendido por Erving Goffman ([1955] 1980).

Com isso, foi objetivo desse trabalho defender o uso da teoria de Goffman acerca dos *trabalhos de face*, sem, contudo, deixar de explicitar ao menos algumas das principais críticas a ele feitas, em especial aquelas mais atreladas à corrente da Análise da Conversa Etnometodológica (Arundale, 2006, 2009).

Antes de chegar a essas críticas, procurou-se estabelecer as relações entre trabalhos de *face* e a própria apresentação do *self*, noções igualmente goffmanianas e aqui defendidas como interdependentes e essencialmente imbricadas.

2.2

A elaboração da face em Goffman ([1955]1980)

O mundo é uma reunião. É isso que diz o sociólogo Goffman em 1959 quando lança seu famoso livro *A representação do eu na vida cotidiana*. Se o mundo é então um grande encontro de indivíduos (Goffman, [1955]1980), como essas pessoas se relacionam? De que modo apresentam-se umas às outras e de que maneira desejam ser e de fato são reconhecidas pelos outros?

Essas perguntas já inquietavam Goffman em 1955. Foi nessa época que ele escreveu um de seus célebres artigos – “A elaboração da face”. Nele o autor defende a ideia, já presente enquanto conceito teórico entre os chineses em 1944 (MORISAKI e GUDYKUNST, 1994), de que o *indivíduo em relação* ou na *díade* reivindica para si, nos encontros sociais, uma face ou uma dada forma de ser reconhecido, através da qual reclama por auto-respeito e manifesta sua consideração para com o outro.

Simmel (2006), antecessor de Goffman, lembrava, ao tratar das interações sociais, haver dois movimentos de acordo com os quais elas seriam regidas: os movimentos da proximidade e o da evitação. A evitação levaria a pessoa a uma atitude *blasé* ou de distanciamento diante do mundo, diante dos outros. Já a proximidade ou a co-presença exigiria do indivíduo *tato* ou, no dizer de Goffman, o auto-respeito e a consideração devidos em relação ao modo como os indivíduos querem ser reconhecidos. Para Simmel (2006):

o sentido do tato tem um grande significado na sociedade, uma vez que leva à auto-regulação do indivíduo em sua relação com os outros, e num nível em que nenhum interesse egoísta, externo ou imediato, possa assumir a função reguladora. (p. 66)

Para Goffman também os desejos do indivíduo de reconhecimento sempre esbarram ou encontram seus limites no modo como o outro corrobora ou não essas pretensões imagéticas, assim como esbarram nos desejos de face do outro. Dessa forma, como lembra Anselm Strauss (1999): não basta ao indivíduo reclamar para si o uso de uma face, é preciso que haja o outro para corroborá-la a fim de que seja reconhecida e ratificada. Isso porque, conforme Velho (2008), para Goffman “a vida social apresenta a dimensão de um jogo perigoso em que

máscaras e espelhos não se harmonizam ou se completam, como analisou de modo arguto e talvez menos trágico, seu contemporâneo Anselm Strauss, cujas reflexões nada têm de otimismo ingênuo”.

Há então uma interdependência no que toca aos desejos de face. A face de um indivíduo, para sobreviver interacionalmente, deverá ser legitimada pelo outro.

A face parece ter mesmo um duplo caráter para Goffman ([1955]1980). De um lado, seria “o valor social positivo que uma pessoa efetivamente clama para si” (p. 76). Por outro lado, contudo, a face seria também “uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados” (p. 77), dependente, portanto, da aprovação do outro. Essa aprovação passaria também pelas regras sociais do grupo e pela definição de situação.

A face é então um construto altamente dinâmico, pois localizado “difusamente no fluxo dos eventos” (GOFFMAN, [1955]1980, p. 80), dependente das definições de situação, sempre sujeitas à revisão por parte dos interagentes. Desse modo: “ao entrar em uma situação na qual lhe é dada uma face a manter, a pessoa toma para si a responsabilidade de patrulhar o fluxo de eventos que passa diante de si” (GOFFMAN, [1955]1980, p. 80).

Além de ter esse foco no momento presente, a manutenção de uma dada face reclamada dependerá também da *linha* de conduta daquele que a reclama ([1955]1980). Essa linha envolve um padrão de ações do indivíduo que o coloca em um dado lugar “no mundo social mais amplo” (Goffman, ([1955]1980, p. 78). Nesse sentido, a face tem um caráter contingencial-situacional e, ao mesmo tempo, é composta de um elemento histórico, que remete ao passado do indivíduo. No entanto, deve-se ter em mente que o fator situacional traz sempre a possibilidade da revisão da face. Nessa mesma linha, conforme Strauss (1999), para Goffman, o indivíduo em interação está sempre em perigo e, portanto, deve manter-se em alerta.

Se a face apresenta-se como construto dinâmico, então, é possível prever que uma dada pessoa, em interação, poderá *estar em face* e, nesse mesmo evento, em outro momento, apresentar-se *fora de face* ou *na face errada*, assim como, poderá *perder* ou *ganhar* face.

Explica-se: *está em face* aquele que reclama para si uma face e tem-na confirmada pelas interpretações manifestas pelos outros (p. 77). Por outro lado,

apresenta-se na face errada o que fornece uma informação nova que contradiz a linha até então sustentada (p. 79). Este sujeito pode, então, ser levado a perder a face. Ocorre que ao(s) outro(s) participante(s) é facultado salvar a face deste co-interactante.

Nota-se, então, que “embora a face social de uma pessoa possa ser o que ela possui de mais pessoal, o centro de sua segurança e prazer, trata-se apenas de um empréstimo que lhe foi dado pela sociedade: poderá ser-lhe retirada caso não se comporte de modo a merecê-la” (Goffman, [1955]1980, p. 81).

As regras de auto-respeito e consideração, que resultam na manutenção mútua das faces dos interactantes, são, por isso mesmo, segundo Goffman, condições para a interação. O respeito mútuo às linhas adotadas pelos interagentes é fundamental para que a própria interação tenha existência (Goffman, [1955]1980, p.82). Quando há uma alteração brusca na linha assumida por um dos participantes, “o resultado é confusão, pois os participantes terão se preparado para, e se comprometido com, ações que deixaram de ser apropriadas” (p. 82).

Se o risco de perda da face é imanente à interação, então, é possível falar em processos defensivos e protetores da face e na dinâmica da *elaboração da face*.

2.2.1

Tato e Interação: elaborando faces

Simmel (2006), conforme visto anteriormente, afirma que, em situações de co-presença, é preciso ter tato. Goffman ([1955]1980) corrobora essa sustentação simmeliana: “espera-se que os membros de todo círculo social tenham algum conhecimento da elaboração da face e alguma experiência no seu uso. Na nossa sociedade, esse tipo de capacidade é chamado, por vezes, de tato” (p. 83).

Para que se tenha tato, contudo, é preciso ter *perceptividade*, ou seja, ser capaz de interpretar adequadamente ou “tornar-se consciente das interpretações que os outros possam ter suposto a seus atos e das interpretações que ela por ventura superpôs aos atos alheios” (Goffman, [1955]1980, p. 83). Cumpre, entretanto, aqui, lembrar da possibilidade dos mal-entendidos (ICHHEISER, 1949) e, por conseguinte, flexibilizar a capacidade interpretativa humana. Dito de

outro modo: Ichheiser (1949), em estudo pioneiro, demonstra que o processo interpretativo é complexo e pode ser falho, posto que limitado pela percepção humana.

Assim, a tarefa do interagente é sim interpretar para escolher a melhor linha, a melhor face. No entanto, nem sempre a escolha adequada é alcançada.

Evitar os mal-entendidos e a perda ou o estar fora de face pode se dar através de um processo descrito por Goffman ([1955] 1980), embora já previsto de modo mais restrito em Simmel (2006). Trata-se do processo de evitação. Nas palavras de Goffman ([1955] 1980): “o modo mais seguro de se evitar as ameaças à própria face é evitar contatos nos quais exista a probabilidade de ocorrência de tais ameaças” (p. 84).

No entanto, caso não seja possível afastar a situação de co-presença, é possível que a evitação se concretize no próprio impedimento à ocorrência de atos de ameaça à face. Neste caso, evitam-se os ataques à face não os praticando, ocultando-os e mesmo negando-os.

Uma vez que a face é “algo sagrado” (GOFFMAN, [1955]1980, p. 87), caso os atos ameaçadores se concretizem, faz-se preciso corrigi-los. O processo de reparação se dará, então, através das seguintes fases: “desafio, oferenda, aceitação e agradecimento” (GOFFMAN, [1955]1980, p. 89). No desafio, chama-se “atenção para a conduta desviada” (GOFFMAN, [1955]1980, p. 88), em seqüência, ofertam-se as devidas desculpas, que poderão ser aceitas ou não. Uma vez aceitas, haverá o agradecimento.

Todas essas fases “fornecem um modelo para o comportamento interpessoal ritual” (GOFFMAN, [1955]1980, p.89). Veja-se que Goffman ([1955]1980) não perde a noção de que o estudo de face sempre fala do indivíduo em relação, logo, das relações inter-humanas.

As fases acima descritas podem, no entanto, não se fazerem todas presentes. Quando isso ocorre, contudo, haverá um custo maior às faces dos interagentes (GOFFMAN, [1955]1980, p. 90).

Há que se falar então no *uso agressivo da elaboração da face*. Neste caso, há um interagente cujo objetivo é trazer para a cena informações favoráveis a si mesmo, ou seja, que lhe dêem face; porém, além disso, ele traz informações desfavoráveis ao outro, ou seja, que o levem à perda da face. Trata-se aqui de

situações de competição, em que, conforme Goffman ([1955]1980), o objetivo acaba por ser *fazer pontos*.

Situações de ameaça à face podem ser, entretanto, ocasionadas por uma pessoa à sua própria face. Isso ocorreria, por exemplo, em situações como as gafes (GOFFMAN, [1955] 1980). Nesses casos, a escolha da face apropriada pela pessoa que põe em risco a si mesmo também é desconfortável aos demais interagentes. Isso porque, segundo Goffman ([1955] 1980): “por um momento, ninguém sabe se o ofensor vai deixar passar o incidente, dar-lhe um reconhecimento jocoso, ou empregar alguma outra prática salvadora da face” (p. 93).

É preciso ter em mente, contudo, que, mesmo prevendo a situação de perda da face, ao falar em interações de modo amplo, para Goffman ([1955] 1980), há um acordo mútuo de cooperação entre os interagentes e este acordo envolve o tato com as suas respectivas faces.

O tato, neste caso, se concretizará por meio da indiretividade ou da “linguagem da insinuação – a linguagem da alusão, das ambigüidades, das pausas bem colocadas, dos chistes cuidadosamente formulados etc.” (GOFFMAN, [1955]1980, p. 95). E Goffman ([1955]1980) conclui: “a comunicação por insinuação, portanto, é a comunicação negável, que não é necessário enfrentar” (p. 95), por isso evita o conflito explícito e mantém a interação.

Segundo Goffman ([1955]1980), então, esse respeito mútuo às faces é condição *sine qua non* da própria interação social e “se as pessoas não fossem socializadas desta forma, a interação na maior parte das sociedades e na maioria das situações seria algo muito mais arriscado para os sentimentos e as faces” (p. 96).

Haveria também uma relação estreita entre a estrutura formal da conversa, incluindo aí o tamanho do piso conversacional e a frequência das trocas de turno, e os desejos de face. Assim, “a orientação da pessoa para a face, especialmente, para a sua, responde pelo poder que sobre ela tem a ordem ritual; todavia, no interior da própria estrutura da fala, existe uma promessa de tomar cuidado ritual com sua face” (GOFFMAN, [1955] 1980, p. 104). Veja que Goffman ([1955] 1980) prevê uma relação de mão-dupla entre a face e a estrutura interacional. Assim, ao mesmo tempo em que a pessoa tem preocupação com a construção da forma interacional, posto que esta pode depor contra a face que deseja construir; a

forma interacional co-construída, por consequência, ajudará a compor a face dos interagentes.

O cuidado e o zelo com as faces, que se reflete na preocupação com a própria estrutura interacional, têm, para Goffman ([1955] 1980), uma dupla razão de ser. Para ele, a manutenção mútua das faces preserva a própria interação, conforme já visto, e, em última instância, resguarda a relação social. Sendo que “uma relação social, então, pode ser vista como um modo pelo qual a pessoa é forçada a confiar sua auto-imagem e sua face ao tato e à boa conduta de outros” (GOFFMAN, [1955] 1980, p. 105). O objetivo dos encontros sociais, em geral, seria, dessa forma, a manutenção da relação. Note-se, contudo, que Goffman não diz ser a preservação das faces e das relações uma regra interacional que não comportaria exceção, mas “uma obrigação característica de muitas relações sociais” (p. 105). Mais uma vez, destaca-se, contudo, a importância do conceito de face para a análise da construção de relações humanas, sejam essas preservadas ou não.

Haveria, desse modo, uma ordem ritual das interações pautada pelas faces, em que “o que as pessoas protegem, defendem e investem de sentimentos é uma idéia sobre si mesmas” (GOFFMAN, [1955] 1980, p. 106). Nesta ordem, o que se recebe nem sempre é o justo, mas aquilo que se procura aparentar ou aquilo que se dá a conhecer, a face:

Talvez o princípio mais importante da ordem ritual não seja a justiça, mas a face, e o ofensor não receba o que merece, mas sim aquilo que irá sustentar, pelo menos por enquanto, a linha com a qual ele se comprometeu, e através disso, a linha com a qual ele comprometeu a interação.

Goffman ([1955] 1980) finaliza esse estudo lembrando a variação cultural que existe mesmo havendo uma natureza humana que igualaria a todos: “sob as diferenças culturais, as pessoas são iguais em seu todo” (p. 107). Com isso, prevê a variação da própria noção de face no que tange ao que cada cultura entenderá por auto-respeito e consideração.

Ademais, é preciso ter em mente que este estudo da face foi elaborado pensando nas relações sociais de modo geral, sem que Goffman fizesse remissão a contextos mais específicos como os institucionais, por exemplo. Assim, poderá

haver localmente uma variação nas previsões deste autor para os processos de construção de face.

2.2.2

A face como construto da apresentação do self

Spencer-Oatey (2009), ao propor-se a investigar as relações entre face, identidade e objetivos interacionais, chama atenção para o fato de os estudos de face estarem cada vez mais centrados no outro, esquecendo-se, desse modo, da própria apresentação do self como aspecto fundamental desse processo.

Se for feito um retorno aos conceitos de face aqui usado, lembrar-se-á que ela apresenta um duplo caráter. Ao mesmo tempo em que é o atributo social positivo reivindicado pelo self, é também um construto dinâmico que pode ou não ser ratificado pelo outro na interação.

A face que o self pretende ver reconhecida ou o atributo que pretende reclamar para si parece mostrar-se na sua própria apresentação. Essa apresentação seria, segundo Spencer-Oatey (2009), citando as palavras de Schlenker e Pontari (2000): “um termo mais específico que se refere ao controle da informação sobre si mesmo” (p. 140). Ou, nas palavras de Harré e Gillet (1999), o self, atrelado ao que alguns entendem por identidade pessoal, fala do tipo de pessoa ou da espécie de pessoa que você é. Ele é além do que a pessoa acredita ser: a individualidade do ser humano por ele mesmo, ou seja, um autoconceito que o sujeito tem de si mesmo (HARRÉ; GILLET, 1999).

Visto os entendimentos atuais sobre self, é válido voltar ao Goffman de 1959 e ao seu célebre livro *A representação do self na vida cotidiana* com o objetivo específico de ver agora a noção de *apresentação do self* e verificar de que modo o autor já mostrava que esta ajudaria a construir os desejos de face.

No livro em questão, então, o autor propõe-se a trabalhar com a metáfora dramaturgical. Neste teatro, “um ator se apresenta sob a máscara de um personagem para personagens projetados por outros atores e levando em conta ainda a platéia” (Goffman, [1959] 2007, p. 9).

Ao olhar para essas máscaras como faces, verifica-se a interrelação autoevidente entre a pesquisa sobre face e a investigação sobre o modo pelo qual

se apresenta determinada pessoa. Olhar para a apresentação do self permite verificar a face sob a qual o interagente busca aparecer diante de uma dada platéia.

De acordo com Winkin (2004), a obra de Goffman parte de três aforismos, segundo os quais “para que a interação face-a-face seja possível, os indivíduos devem ser capazes de (i) monitorar os outros (ii) captar a atitude dos outros e (iii) controlar as informações sobre si mesmos” (WINKIN, 2004, p. 56). Assim, a apresentação do self e o processo de reivindicação de face não se fazem, segundo Goffman, fora dessa arena interacional em que o self deve levar em conta as atitudes do outro, monitorando seus atos, a fim de ter o reconhecimento que almeja para linha de apresentação adotada.

Goffman ([1959] 2007) ainda lembrará que o conhecimento formado sobre um indivíduo, decorrente da sua auto-apresentação, ajudará a compor a definição situacional, ou seja, o entendimento sobre aquilo que está ocorrendo aqui e agora em uma dada interação. Sendo assim, o controle sobre a definição de situação dependerá do controle sobre “a impressão que lhes interessa transmitir” (Goffman, [1959] 2007, p. 13).

A fim de saber como o outro se apresenta, Goffman defende que se observe as *expressões emitidas* (Goffman, [1959] 2007, p. 14), ou seja, as impressões causadas. O que só se alcança quando o observador dá conta da ação provocada no outro ou da resposta dada pelo outro (Goffman, [1959] 2007, p. 16).

Defende, assim, que os indivíduos gerenciem suas apresentações, embora nunca venham a ter um controle total sobre as impressões que ocasionam nos outros. Além disso, é importante cuidar das primeiras impressões, uma vez que “é com base nessa informação inicial que o indivíduo começa a definir a situação e a planejar as linhas de ação, em resposta” (Goffman, [1959] 2007, p. 19).

A relação entre apresentação do self, face e definição de situação aparece, entretanto, de modo ainda mais claro quando Goffman ([1959] 2007) conclui:

quando um indivíduo projeta uma definição de situação e com isso pretende, implícita ou explicitamente, ser uma pessoa de determinado tipo, automaticamente exerce uma exigência moral sobre os outros obrigando-os a valorizá-lo e a tratá-lo de acordo com o que as pessoas de seu tipo têm direito de esperar. Implicitamente também renuncia a toda pretensão de ser o que não aparenta ser, e portanto abre mão do tratamento que seria adequado a tais pessoas. Os outros descobrem, então, que o indivíduo os informou a respeito do que é e do que eles devem entender por ‘é’ (p. 21)

O reconhecimento reivindicado pela pessoa, descrito acima, parece nada mais ser do que o reconhecimento de uma dada face que é reclamada pelo sujeito através do modo como este se apresenta.

Goffman ([1959] 2007), ao falar das técnicas para salvaguardar as impressões ou de técnicas contra embaraços, retoma as práticas defensivas e as práticas protetoras, já descritas em 1955 quando tratava da temática da elaboração da face. Desta feita, nota-se mais uma vez as relações intrínsecas ou imanentes entre apresentação do self e reivindicação de face.

O autor ainda retoma a noção de tato como algo fundamental à sobrevivência das impressões que se deseja causar, leia-se: da face que se deseja ver reconhecida. Diz ele: “poucas impressões sobreviveriam, se aqueles que as recebem não revelassem tato na maneira de recebê-las” (Goffman, [1959] 2007, p. 22). Cumpre aqui lembrar novamente Simmel (2006) quando este diz que o tato seria encontrado naquela “ação específica que sustenta a legitimidade do outro” (p. 66). Note que, sem o emprego do tato na relação com o outro, este último não é ratificado na interação, ou seja, coloca-se a própria interação em risco.

Mas o que seria essa apresentação do self em que se busca impressionar o outro para Goffman? A apresentação do self é concebida com “toda atividade de um indivíduo que se passa num período caracterizado por sua presença contínua diante de um grupo particular de observadores e que tem sobre estes alguma influência” (Goffman, [1959] 2007., p. 29).

Nas palavras de Lemert (1997), para Goffman a apresentação do self seria uma “preocupação com o papel das estratégias expressivas no gerenciamento da credibilidade das impressões socializadas” (p. xxxii).

Durante essa apresentação “um ator cuida de dissimular ou desprezar as atividades, fatos e motivos incompatíveis com a versão idealizada de sua pessoa e de suas realizações” (Goffman, [1959] 2007., p. 51). Em situações de conflito, Goffman ([1959] 2007) vai mais além e diz que “cada protagonista terá de observar cuidadosamente a própria conduta, para não oferecer ao oponente um ponto vulnerável ao qual dirija sua crítica” (p. 57).

Possível perceber, por fim, a semelhança com o que é dito em *A elaboração da face*. Lá Goffman ([1955] 1980) falava da importância de o indivíduo não reivindicar uma face que se contrapusesse à linha adotada. Isso

porque “a impressão de realidade criada por uma representação é uma coisa delicada, frágil, que pode ser quebrada por minúsculos contratemplos” (Goffman, [1959] 2007, p. 58).

Nota-se, então, que para Goffman há sempre a previsibilidade da discordância, do mal-entendido entre a apresentação do self e, portanto, o modo como este pretende ser reconhecido e aquilo que o outro e a definição de situação em curso legitimam.

E, embora haja como pano de fundo na obra Goffmaniana a metáfora dramaturgical, é preciso ver como o próprio autor define a relação entre realidade e aparência ou entre o teatro e a vida tal como ela se constitui. Assim, nas palavras do próprio autor: “o mundo todo não constitui evidentemente um palco, mas não é fácil especificar os aspectos em que não é” ([1959] 2007, p. 71). E “ser uma determinada espécie de pessoa por conseguinte não consiste meramente em possuir atributos necessários, mas também em manter os padrões de conduta e aparência que o grupo social do indivíduo associa a ela” (p. 74).

Por isso, na região de fachada, aonde se dá a relação entre indivíduo e sua platéia, cumpre ao self, ao apresentar-se, além de notar a definição de situação pertinente, sustentar polidez e decoro no trato com o outro (Goffman, [1959] 2007, p. 102) para que, com isso, talvez, consiga obter o reconhecimento que almeja ou a legitimação da face que reclama para si. Lemert e Branaman (1997) lembram ainda que “se eles [aqueles que se apresentam] estão dispostos a serem gentis e a jogar o jogo dos indivíduos, eles se atentarão menos para com as impressões que estão sendo formadas a respeito deles, mas agirão mais sem enganos ou artifícios, habilitando o indivíduo a receber impressões válidas sobre ele e seus esforços” (p. 22). No entanto, do mesmo modo que Goffman ([1955] 1980) falava em um homem que seria o seu próprio carcereiro, uma vez que, ao projetar uma dada linha de reconhecimento, a esta estaria atrelado; Lemert e Branaman (1997) lembram, em relação à apresentação do self, que “a grande obrigação e o proveito de aparecer sempre sob uma luz moral estável, de ser um personagem sociável é forçar este indivíduo a ser o tipo de pessoa que se faz presente naquele cenário” (p. 23). Assim, o self estaria de algum modo escravizado pela maneira como se apresenta e, dentro desta, à maneira como quer ver reconhecido, pois, uma vez reivindicada uma face, um conjunto de ações que a corroboram devem ser tomadas pelo sujeito que assim deseja ser reconhecido.

Visto, então, que a apresentação do self na interação pode ser o local sequencial adequado à reivindicação de face; é preciso agora ver como essa face será legitimada ou não pelo outro na interação, dada a dependência contingencial-situacional da própria face.

2.2.3

A face como construto interacional: por uma interpretação menos restrita do trabalho de Goffman

Desde a publicação de *A elaboração da face* por Goffman em 1955, muitas outras teorias surgiram a fim de legitimá-la ou criticá-la. Um dos campos teóricos que mais se valeram dessa teoria, conforme visto na introdução deste capítulo, foi o da polidez (Brown e Levinson, [1978]1987; Spencer-Oatey, 2000; Locher e Watts, 2005; dentre outros).

A teoria tradicional de Brown e Levinson ([1978]1987), embora se apresente como um grande quadro teórico legitimador das ideias goffmanianas, sofreu, em relação à própria interpretação dada à noção de face, uma enormidade de críticas, especialmente, no que toca aos seus desejos de aplicação universalizantes (MORISAKI E GUDYKUNST, 1994; TERKOURAFI, 2005; XIE, 2007) e à sua abordagem pouco afeita ao dinamismo interacional (EELLEN, 2001; TERKOURAFI, 2005; HAUGH, 2007), posto que muito atrelada à análise de atos de fala isolados e descontextualizados.

O trabalho de Brown e Levinson ([1978]1987) e os reparos a ele feitos, ainda que não venham a ser objeto de análise detida neste estudo, precisam ser mencionados uma vez que, em muitos casos, parece haver, por parte dos críticos, uma confusão entre os trabalhos de Goffman ([1955]1980) e Brown e Levinson ([1978]1987) ou, no mínimo, uma interpretação restrita da obra de Goffman.

Segundo Bargiela-Chiappini (2003), Brown e Levinson ([1978]1987) promovem uma interpretação do conceito de face em que “o tratamento tendenciosamente individualista dado por Goffman ao ‘self sagrado’ torna-se uma obsessão por um ator racional ideal que visa marcar e proteger o território de um contato interpessoal potencialmente desarmônico” (p.1461).

A autora citada convida àqueles interessados em questões relativas à polidez e à análise de relações interpessoais a voltarem ao conceito de face de

Goffman ([1955]1980). Chama, então, a atenção para a possibilidade de se fazer uma interpretação menos restrita das ideias deste pensador.

Ela lembra que Goffman ([1955] 1980) não tinha em mente apenas o indivíduo, mas o indivíduo na díade, ou seja, em conexão com o outro e, por conseguinte, com a sociedade: a “dimensão da interdependência dos seres sociais não é perdida por Goffman, assim como seus valores sociais de ‘deferência’, ‘demeanor’, ‘tato’, etc” (BARGIELA-CHIAPPINI, 2003, p. 1457). Reconhece, desta feita, que “o interesse primário de Goffman é em uma teoria da interação social” (BARGIELA-CHIAPPINI, 2003, p. 1459). Isso diferenciaria a perspectiva goffmaniana de face daquela meramente cognitiva e individualista desenvolvida por Brown e Levinson ([1978]1987), a qual costuma ser equivocadamente atribuída a Goffman também.

Bargiela-Chiappini (2003) vê em Goffman uma influência fundamental do conceito chinês de face. Para os chineses, segundo a autora, a face seria um construto interacional e “isso ecoa o entendimento de Goffman de que fatores situacionais e normativos determinam o grau de sensibilidade da face e a preocupação com status” (p. 1462), ou seja, para Goffman, a definição de situação e, por conseguinte, o entendimento sobre a própria interação são sempre primordiais no delineamento da face e dos trabalhos de face, sem, entretanto, perder de vista a normatividade social. Em texto de 2009, Bargiela-Chiappini prevê inclusive a congruência entre os entendimentos de Goffman acerca da interação e os recursos estudados pelo analista da conversa e, portanto, etnometodólogo, Sacks.

Em 2010, no entanto, Bargiela-Chiappini, em um texto editorial publicado com Haugh, parece rever em parte sua defesa de Goffman. Corroborando parcialmente o que já defendia Haugh (2009), afirmam os dois, em 2010, que um dos problemas do conceito de face de Goffman residiria em sua visão psicológica e na dependência da cultura ocidental. Especialmente no que toca ao aspecto psicológico, dizem Haugh e Bargiela-Chiapinni (2010), ter-se-ia a “face como uma imagem que deve ser ‘internamente consistente’ (isto é, o que eu penso sobre mim mesmo) e ‘suportada pelos julgamentos’ feitos pelos outros sobre mim mesmo (isto é, o que eu penso que você pensa sobre mim)” e, com isso, a situação e o caráter contingencial-interacional da face ficariam negligenciados.

Haugh (2009) já defendia que a face deveria ser vista como co-constituída na interação e construtora da interação. Reconhece neste trabalho de 2009 que, já nos anos 50, Goffman teria começado a estabelecer as bases para o “estudo da interação face-a-face” (p. 33). Mas discorda de Bargiela-Chiappini (2003) quando essa propôs um retorno a Goffman para a construção de uma teoria alternativa à interpretação individualista e cognitivista do conceito de face proposta por Bronw e Levinson ([1978] 1987). Haugh (2009) contrapõe-se a isso dizendo que “a conceptualização de face e trabalhos de face é suficientemente problemática para garantir o desenvolvimento alternativo de explicações” (p. 18).

Este também parece ser o entendimento de Arundale (2006, 2009), para quem o conceito de face de Goffman seria uma realidade psicológica e individual, fruto de uma visão objetivista da realidade e de um modelo de comunicação decodificador. Sendo assim, Arundale (2006, 2009, 2010) propõe o desenvolvimento de um conceito de face relacional e interacional.

Cumprido discordar destes últimos posicionamentos acerca da necessidade de se abandonar a visão de face de Goffman para instaurar um novo olhar sobre esse fenômeno. Esse desacordo para com os analistas mais modernos das ideias de face pauta-se, dentre outros motivos, nas reflexões supra-expostas de Bargiela Chiappini (2003).

A autora reconhece que Goffman não deixa de levar em consideração a face como realidade psicológica: fruto de desejos de reconhecimento e hipóteses sobre a projeção imagética que o outro formula a respeito do self. No entanto, Bargiela-Chiappini (2003) também ressalta que Goffman toma como ponto fundamental a questão interacional para fins de análise sobre trabalhos de face.

Já no texto seminal de 1955, aparece como ferramenta primordial à análise das faces o olhar não só sobre a maneira como as pessoas se apresentam e reclamam para si dado tipo de reconhecimento, mas também no reconhecimento mútuo à face projetada. Ademais, Goffman, em 1955, defendia a necessidade de olhar para o modo como as pessoas definem a situação local a fim de saber se está em face ou fora de.

Sendo assim, não há como negligenciar o exame da própria situação ou a interação para a análise dos trabalhos de face. Vale dizer que, menos de uma década depois da publicação de “A elaboração da face”, Goffman, em 1964, irá propor de maneira clara que uma situação vinha sendo negligenciada de modo

geral pelas correntes sociológicas, qual seja, a ordem interacional (Goffman, [1981] 2002).

Velho (2008) relembra a influência sobre a obra de Goffman da fenomenologia de Schutz, assim como da própria noção de definição de situação, originalmente desenvolvida por William Thomas. Demonstra com isso a visão sócio-construcionista da realidade desenvolvida por Goffman, que seria adotada de modo ainda mais claro em *Frame Analysis* (1974) e que não permitiria o afastamento da linha conhecida por Interacionismo Simbólico (HAGUETTE, 2003). Nas palavras de Velho: “nessa linha de reflexão, a vida social é um permanente processo de negociação da realidade” (2008, p. 147).

Reconhece-se a importância da pessoa enquanto realidade individual na obra de Goffman, mas essa realidade nunca é entendida em sua completude sem que se atente para a ordem interacional: “ao mesmo tempo em que se recupera a noção de sujeito, esta é relativizada ao compreendê-la por meio de contextos interacionais e de quadros sociologicamente delineáveis” (Velho, 2008, p. 148). Ou ainda, nas palavras de Winkin (2004) sobre a sociologia formal de Simmel e de Goffman, afirma que esta: “mostra como se pode desenvolver uma sociologia que reconheça claramente o indivíduo como fonte de ação, mas sem se tornar presa de um atomismo extremo ou de um individualismo metodológico” (p. 53).

Para finalizar, Winkin (2004) nos adverte que “se quisermos evitar a ‘miragem realista’ (ibid.), é preciso reconhecer que não há uma única e exclusiva interpretação da sociologia de Goffman” (p. 48). Assim, aqui se quer propor, alternativamente, que, ao invés de abandonar a teoria Goffmaniana sobre face, tal qual advogam Arundale (2006, 2009), Haugh (2009) e Haugh e Bargiela-Chiapinni (2010), posto que esta teoria teria negligenciado a questão interacional; ratifica-se o retorno a Goffman posto que este jamais deixou de ver como a realidade e, por conseguinte, a face são construídas interacionalmente na díade. Para tanto, é preciso, então, encarar a interação tal como ela ocorre em uma situação real de conversa e ver de que modo a fala-em-interação se molda e é moldada em um tipo de atividade e que faces emergem nesse contexto dependendo dos papéis desempenhados situacionalmente.

2.3

Papel, Identidade e face: superposições conceituais e especificidades

Conforme visto até aqui, seguindo Goffman ([1955]1980), defende-se que a face é um atributo reivindicado ou atribuído pelos indivíduos, sequencialmente, nas suas interações.

Esses atributos, segundo Spencer-Oatey (2009), podem ser entendidos como os vários atributos identitários que as pessoas desejam ver reconhecidos situacionalmente. Essa autora prevê, então, uma relação de contiguidade entre face e identidade, tal como Tracy e Baratz (1994) já haviam falado: “a face refere-se às identidades que as pessoas reclamam ou atribuem umas às outras em situações sociais específicas”. Sepencer-Oatey (2009) defende ainda que análises de face que englobam a questão das construções identitárias mostram-se mais detalhadas e conseqüentemente mais ricas. Contudo, a autora defende que as faces seriam apenas os atributos positivos reclamados pelo self, ao passo que as identidades englobariam atributos positivos e negativos. Neste ponto, diverge-se do trabalho desta autora, pois, ao ver face como construto interacional, ela tanto se refere tanto ao atributo reclamado pelo self quanto àquele atributo que é pelo outro atribuído ao self e, assim, comporta qualidades positivas e negativas.

Ainda, porém, sobre as relações entre face e identidade, sem dúvida, a maneira como uma pessoa se apresenta e busca ser reconhecida diz muito da identidade, especialmente esta fluida e múltipla (BUCHOLTZ; HALL, 2005), que procura atribuir para si mesma. No entanto, quando se fala em interação social, em especial, as institucionais, outro conceito fundamental a essas situações e igualmente relacionado à construção de face emerge: trata-se do conceito de papel.

Previsto por alguns como intimamente relacionado à identidade e, por isso mesmo, de difícil separação conceitual em relação a esta (MACCALL; SIMMONS¹, 1966, *apud* SARANGI, 2010), o conceito de papel é, já segundo Goffman (1959), primordial para as análises interacionais, posto que se apresenta como uma unidade organizadora fundamental nos/dos encontros sociais.

¹ Esses dois autores, conforme Sarangi (2010), desenvolvem um modelo de análise do tipo papel-identidade, o que mostra a dificuldade de separação destes dois conceitos.

Segundo Goffman (1961): “é o papel então a unidade básica da socialização. É através dos papéis que os trabalhos em uma sociedade são colocados e arrumados de modo a promover sua performance”.

Os papéis fazem parte de nossos estoques de conhecimento sobre o modo de agir no mundo social (BERGER; LUCKMANN, 1967, *apud* Sarangi, 2010). Por isso mesmo, é possível dar todo crédito à afirmação de Lemert (1997) segundo a qual os papéis seriam o dado fundamental a orientar a conduta dos interagentes assim que se colocam em situação de co-presença. Há pistas nas “roupas, modos e em alguns casos há termos de referência e endereçamento para um dado papel”, os quais servem de guia para a maneira de interagir.

O papel tem, então, um lado determinista, reconhecido pelo próprio Goffman (1961) e muito criticado por Harré e Van Langenhove (1999).

No entanto, parece que o papel para Goffman não é apenas essa estrutura rígida de conhecimento utilizada pelas pessoas para interagir. Os papéis têm também eles próprios um caráter de construto interacional, dinâmico, múltiplo e até mesmo conflituoso.

Strong e Davies (1977) reconhecem essa natureza dupla do papel – simultaneamente estrutural e interacional. E é a partir dessa natureza ambígua que defendem ser o conceito de papel um “conceito-ponte” (p. 776) conectando essas duas noções: estrutura social e interação. Propõem, então, o trabalho com uma noção decorrente, qual seja, a de formato de papel.

Semelhante às ideias de Simmel, segundo o qual haveria uma separação possível entre o plano das formas (modelos de interação) e o plano do conteúdo (motivação interacional), tal qual o famoso sociólogo, Strong e Davies (1977) privilegiam o estudo das formas interacionais. Depreendidas a partir da análise e do balanceamento de um conjunto de encontros sociais, essas formas ou, nos termos desses autores, os formatos de papel se apresentam como “soluções de rotina” (p. 783), talhadas pela cultura nas interações sociais. Esses formatos “podem ser usados para resolver qualquer problema interacional que alguém deseje ter solucionado, desde que os outros participantes concordem. [...]” (p. 784) com a solução. Os autores dizem ainda que “a aplicação de um formato não gera um conjunto totalmente fixo de ações, mas certamente fornece limites para as linhas de ação que podem ser adotadas” e, num mesmo encontro, “mais de um formato pode ser usado” para solucionar os problemas interacionais apresentados.

Sarangi (2010, 2011) faz uma genealogia do conceito de papel, buscando suas origens fundamentalmente em Linton (1936), para quem a cada status correspondia um papel, e, posteriormente, no trabalho de Merton (1968), que, numa definição mais dinâmica de papel, defendia que para cada status poderia haver uma rede de papéis associados, ou seja, um *role-set*.

Nesses seus textos mais recentes, Sarangi, não só faz a história de um conceito como também procura dar sua própria contribuição dinamizando-o ainda mais ao retomar a importância das relações entre a interação e a construção de papéis.

Assim, de maneira semelhante a Goffman (1961), segundo este autor, “os papéis são, a todo momento, transformados; há vários papéis possíveis para qualquer indivíduo envolto em uma dada atividade, e alguns desses papéis podem ser situacionalmente ambivalentes e conflituosos” (SARANGI, 2010, p. 78). Os primeiros tipos podem ser vistos como papéis múltiplos e os papéis ambivalentes e interligados constituiriam o que segundo o próprio Sarangi (2010; 2011) citando Merton (1968) chama de *role set* ou conjunto de papéis.

Relembrando a noção de desempenho do papel de Goffman (1961), é mesmo possível ver, a partir daí, a “natureza situada do papel” (SARANGI, 2010, p. 78) e afastar assim qualquer crítica de que se trata de um conceito estático e essencialista.

Assim, embora haja o papel típico que, segundo Goffman (1961), “é a resposta padrão de um indivíduo em uma posição regular”, ou seja, é a correspondência entre os estoques de conhecimento (SHÜTZ, 1979) dos indivíduos e o que se entende como ação possível para um dado papel; há também o papel desempenhado na interação e este pode não corresponder exatamente às expectativas criadas.

Abre-se dessa forma a possibilidade de análise, por exemplo, de *papéis*, conforme Sarangi (2010, 2011) não apenas *sociais*, ou seja, aqueles que se constroem a partir da relação entre os participantes, mas também de *papéis discursivos*, que nascem da relação entre interagente e mensagem, e de *papéis da atividade*, ou seja, papéis que dependem do tipo de atividade e também da relação entre os participantes.

De qualquer modo, neste trabalho, o objetivo é ver as relações entre os papéis desempenhados pelos interagentes num tipo de atividade específico, qual

seja, as audiências de conciliação. Assim, ao assumir com Goffman (1961, p. 79) que o papel é uma função especializada desempenhada interacionalmente pelos participantes de um dado tipo de atividade há, para este trabalho, foco num dado tipo de papel.

A preocupação desta pesquisa será com os *papéis da atividade*, embora se parta dos papéis sociais e discursivos disponíveis: mediador, reclamante e reclamado. Quer-se ver, entretanto, mais do que como se dá a emergência de papéis, é meta ver como esses papéis se interrelacionam com a apresentação dos selves envolvidos e, conseqüentemente, com as faces ou os atributos projetados.

Segundo Goffman, “cada posição tende a estar de acordo com alguns valores sociais do indivíduo” (1961, p. 87), sendo assim, se, para este autor, papel é a posição ocupada em uma dada situação social e face é um valor social positivo reclamado pelo indivíduo, seguindo a citação direta dada, para cada papel haverá uma ou mais faces com as quais deve coadunar.

A questão fundamental é então investigar que face(s) podem ser projetadas por mediadores, reclamantes e reclamados a fim de serem garantidos os acordos e quais as que estariam mais de acordo com os papéis típicos desses interagentes. Somente olhando para o tipo de atividade específico – audiência de conciliação – é possível responder a essa questão, o que será feito na análise de dados.

2.4

Tipo de atividade, Face e Papel: a interdependência situacional

Se as faces e os papéis são co-construídas interacionalmente, conforme, já dizia Goffman ([1955]1980, 1961), e ainda como querem fazer crer estudiosos como Haugh (2009), Arundale (2006, 2009, 2010), Bargiela-Chiappini (2003), Sarangi (2010, 2011), então, é preciso olhar para a situação de fala em que se dá essa construção. É preciso olhar para o contexto de uso em que ela ocorre e ver como se molda. Isso porque, conforme Wittgenstein (1979), em suas “Investigações Filosóficas”, as palavras não portam o sentido que se lhes é atribuído, mas adquirem-no na situação de uso.

Helena Martins (2000), seguindo as palavras do filósofo citado, levantará, então, uma questão relevante sobre a estabilidade do processo significativo. Questiona-se: se o sentido está no uso, como quer fazer crer Wittgenstein, e o uso

está em constante mutação, uma vez que construto de uma realidade social pós-moderna ambivalente e líquida (BAUMAN, 1999, 2003) - haveria alguma estabilidade no significado?

Martins (2000), seguindo o próprio Wittgenstein (1979), nos traz uma possível resposta. Nega a instabilidade total do sentido, uma vez que lembra que este estará sempre balizado pelas regras do jogo de linguagem (WITTGENSTEIN, 1979) desenvolvido no próprio contexto de uso.

Mas em que consistiria esse jogo? Wittgenstein diz, já nas primeiras páginas de suas *Investigações*, que seria “o conjunto da linguagem e das atividades com as quais está interligada” (1979, p.12).

Levinson (1992) dirá, então, que mencionado filósofo da linguagem defendia a necessidade de se conhecer a natureza da atividade em que um enunciado estaria inserido para que se pudesse entender o seu sentido.

Assim, os limites do processo significativo e, conseqüentemente, os limites da construção de faces, papéis e apresentações do self parecem de fato poder ser encontrados nas atividades em que se dá o jogo da linguagem ou o tipo de atividade em desenvolvimento. Conforme Sarangi (2000), “a criatividade está limitada ao campo de ação naquele jogo e ao que se deseja obter como resultado” (p. 5).

Importante deixar claro, porém, que as regras desse jogo não são, de modo algum, totalmente imperativas e absolutas e, por isso mesmo, conferem uma estabilidade sempre contingente e variável no que toca aos sentidos possíveis, no caso, às faces, papéis e apresentações admissíveis, dentro de uma dada situação. O uso ou o jogo fornecem, então, regras *plausíveis*, ao mesmo tempo em que as recriam numa dinâmica de estabilização sempre instável.

Desse modo, entender uma atividade de fala é também buscar compreender suas regras no próprio contexto real de uso e não procurar leis fixas e aplicáveis de modo apriorístico em um contexto ideal, como foi um dia o desejo dos Filósofos de Oxford - Austin, Searle e Grice.

Segundo Gumperz ([1982]2002), “o tipo de atividade não determina o significado, mas restringe as interpretações, canalizando as inferências de forma a ressaltar ou tornar relevantes certos aspectos do conhecimento prévio e diminuir a importância de outros” (p. 152).

Mas em que consistiria de fato uma atividade de fala?

Silveira e Costa (2001), parafraseando Levinson (1992), dizem, então, que atividade de fala seria “qualquer atividade socialmente constituída e culturalmente reconhecida, orientada para uma meta, podendo envolver diferentes graus de padronização” (p. 1).

E o que seriam esses diferentes graus de padronização a que se referem as autoras, remetendo, porém, a Levinson (1992)? De acordo com este último autor, seriam “limitações de participantes, de local e todo o resto, mas, sobretudo, dos tipos de contribuições permitidas” (Levinson, 1992, p. 69) dentro de um tipo de atividade.

Sarangi (2000), ao analisar criticamente a teoria desenvolvida por Levinson (1992), afirma que a categoria apresentada teria um grande poder inclusivo, podendo-se, através dela, analisar diferentes fenômenos, tais como, enquadres, alinhamentos e, aquilo que é objeto focal do presente trabalho: a construção de faces, a apresentação do self e os papéis sociais.

No que tange às três categorias analíticas focalizadas, cabe olhá-las dentro de um dado tipo de atividade interacional, verificando, desse modo, sua emergência como contribuição que atende ou não às expectativas daquela atividade. Sendo que, quando essas expectativas não forem atendidas, pode emergir um tipo de atividade híbrido, ou seja, que comporta regras de diferentes tipos.

Não será, porém, apenas a atividade de fala que poderá exercer maior ou menor peso na escolha das faces/papéis/apresentações possíveis de serem trazidas à tona e legitimadas em uma interação. A cultura, conforme já ressaltava o próprio Goffman em 1955, também parece vir à tona como fator preponderante e já especialmente previsto na tocante à construção de face. Assim, cabe discutir esse conceito tão debatido na Antropologia e também atentar para sua relação com a noção de face.

2.5

Face, Cultura e Questões Brasileiras

2.5.1

A dependência cultural da noção de face

Goffman ([1955] 1980) assumia que o conceito de face ali trazido por ele era influenciado por seu filtro cultural norte-americano. No entanto, também reconhecia que: “sob as diferenças culturais, as pessoas são iguais em todos os lugares”.

Morisaki e Gudykunst (1994) diziam que Goffman, ao falar sobre face, falava do homem ocidental, algo a que também alude Bargiela-Chiappini (2003) apoiada por Haugh (2009). Segundo Haugh (2009), haveria em tal conceito uma perspectiva cultural individualista, própria do ocidente, a qual abrangeria uma “visão de atores sociais que estão preocupados com sua própria auto-imagem e auto-preservação” (p. 4).

Sem discordar do fato de a visão de Goffman estar provavelmente muito atrelada a uma determinada perspectiva cultural, defende-se, porém, que, ao se falar de cultura, não se deva estabelecer aprioristicamente a aplicação restrita de uma regra atrelada necessariamente a uma determinada cultura quase sempre confundida com uma nação. Defende-se que se olhe para a interação e nela se veja como a cultura é ali construída e construtora de uma determinada atividade de fala. Assim, não se há de falar, antecipadamente, sobre a inaplicabilidade do conceito de face visto que este estaria atrelado à cultural norte-americana ou, quando muito, à cultura ocidental. Embora o enquadramento teórico goffmaniano possa não ser necessariamente o mais adequado (HAUGH, 2009) à análise de culturas não-ocidentais, também não seria necessariamente inadequado. Tudo dependerá do aqui e agora interacional para que se possa ver não só a face, mas também como a cultura local emerge.

Bargiela-Chiappini, em 2009, aponta para um problema comum às análises culturais presentes ainda hoje: a generalização, seja através da produção de estudos quantitativos com escalas internacionais; da associação entre traços de personalidade e culturas nacionais, e, em estudos qualitativos, da assunção do

conceito de cultura, muitas vezes, como algo homogêneo. A autora defende então que se olhe a cultura como algo cada vez mais heterogêneo.

Cabe aqui fazer essa mesma crítica àqueles que postulam antecipadamente pela inaplicabilidade da noção de face de Goffman a contextos outros que não o ocidental. Se a cultura é vista como algo heterogêneo e emergente interacionalmente, conforme se procurará provar adiante, então, não cabe fazer nenhuma ressalva a priori sobre sua aplicabilidade.

Bargiela-Chiappini (2009) afirma também que, especialmente no que toca aos estudos de comunicação intercultural, haveria uma tendência “para analisar os outros mais que a si mesmo” (p. 315).

Neste trabalho, quer-se primeiro problematizar a noção de cultura para, então, defender a visão de cultura como contexto (GEERTZ, 1978) como entendimento mais adequado a este estudo. Além disso, quer-se olhar para questões descritas por textos antropológicos clássicos como próprias da cultura brasileira, às quais poderiam emergir nas falas dos interagentes, conforme se poderá ver no capítulo de análise de dados.

2.5.2

Por uma visão de cultura como contexto – o ponto de vista de Geertz

A definição de cultura não é tarefa fácil a nenhum estudioso que resolva se embrenhar por esse caminho. Isso porque o conceito nesse caso não envolve apenas uma, mas inúmeras definições e abordagens diversas. Sendo assim, talvez a melhor opção seja eleger um conceito de cultura que melhor se aplique, principalmente, a orientação epistemológica e metafísica do trabalho que se pretende desenvolver.

Contudo, antes de promover a escolha mencionada, faz-se imperioso lembrar que as definições de cultura, de modo geral, estão atreladas a algumas das idéias envolvidas nos conceitos tradicionais de *Kultur* e *Civilization*.

Civilization, conceito desenvolvido dentro da tradição francesa iluminista, pretende representar o progresso que toda humanidade pode alcançar através do racionalismo ou do abandono das tradições locais, em nome de um cosmopolitismo universal. Trata-se da defesa de uma civilização mundial científica progressiva, ou seja, de uma civilização que se pretende “racional,

universal e, acima de tudo, progressiva” (KUPER, 2002, p. 50). Ressalta-se, desse modo, a semelhança entre os homens e defende-se a visão de “uma história universal em que a selvageria levou ao barbarismo, e o barbarismo à civilização” (KUPER, 2002, p. 48).

Kuper (2002) cita a crítica que Elias (1978) faz ao conceito iluminista de *civilization* ao afirmar que este teria fundamentado a ideologia etnocêntrica ocidental (p. 53). Cuche (2002) faz coro com Elias (1978) ao afirmar que, dentro desta ótica, “todos os povos, mesmo os mais ‘selvagens’, têm a vocação para entrar no mesmo movimento de civilização, e os mais avançados têm o dever de ajudar os mais atrasados a diminuir essa defasagem” (p. 22).

O conceito de *civilization*, entretanto, se desenvolve dentro de um movimento dialético com seu contraponto – a visão romântica germânica de *Kultur*. Para os alemães, contra-iluministas, interessados em manter as fronteiras de seu estado (Mannheim, citado por Kuper, 2002, p. 55), a noção de *Kultur* envolve exatamente as tradições locais, as diferenças individuais, sempre presas a um determinado lugar e momento histórico. Desse modo, verifica-se que falar em *Kultur* é o mesmo que identificar “uma afinidade eletiva com o idealismo, relativismo, historicismo, um estilo hermenêutico de análise e o que chamamos atualmente de identidade política” (KUPER, 2002, p. 32).

Cuche (2002) lembra que “o debate franco-alemão do século XVIII ao século XIX é arquetípico das duas concepções de cultura, uma particularista, a outra universalista, que estão na base das duas maneiras de definir o conceito de cultura nas ciências sociais contemporâneas” (p. 31).

Pode-se, assim, notar que a noção de cultura já nasce de um embate entre visões dicotômicas relacionadas ao que é a humanidade – um conjunto de seres iguais ou diferentes? – e ao que representariam as realizações humanas – algo que estaria em contínuo progresso ou algo que é simplesmente diverso no tempo e no lugar em que se concretiza?

Já de início, então, diante da ambivalência do termo, torna-se tarefa árdua definir, estabelecer fronteiras entre o que seja ou não cultura. Tylor é o primeiro a perceber referido problema, o que se pode notar quando tenta estabelecer uma ponte unindo as visões acima discutidas (Laraia (2007[1986])). O resultado é, porém, um conceito de cultura amplo demais e, por conseguinte, impreciso: “tomado em seu amplo sentido etnográfico é este todo complexo que inclui

conhecimentos, crenças, arte, moral, leis, costumes ou qualquer outra capacidade ou hábito adquiridos pelo homem como membro de uma sociedade” (Tylor, citado em Laraia, 2007[1986], p. 25). Antes de criticá-lo, entretanto, é importante destacar que esse conceito vem a estabelecer uma visão de cultura como algo que é adquirido, apreendido, em oposição às idéias inatistas e, portanto, biológicas de cultura. Além disso, a noção é descritiva e não-normativa (CUCHE, 2002).

Contudo, uma vez ressaltada as contribuições do conceito de Tylor, é preciso dizer que, após o estabelecimento da definição em questão, uma série de outras apareceram numa tentativa de precisar melhor o que seria esse “todo complexo” cultural. Desse modo, alguns teóricos chegaram à conclusão de que “o universo conceitual tinha atingido tal dimensão que somente com uma contração poderia ser novamente colocado dentro de uma perspectiva antropológica” (LARAIA, 2007[1986], p. 28).

Um dos antropólogos, dentre muitos outros, que irá tomar para si essa tarefa é o americano Clifford Geertz. Segundo ele, “o ecletismo é uma autofrustração, não porque haja somente uma direção a percorrer com proveito, mas porque há muitas: é necessário escolher” (1989, p. 15). Assim, mesmo que a escolha seja difícil, porque pressupõe uma perda, ela acaba por ser necessária.

Cuche (2002) ressalta que “o conceito [de cultura] recebe sua melhor acolhida nos Estados Unidos da América e, na antropologia americana, ele vai conhecer seu aprofundamento teórico mais notável.” (p. 65). Nota, então, esse autor, na mesma obra mencionada, ter havido o desenvolvimento de três grandes correntes teóricas naquele Estado: uma mais ligada a Franz Boas e que verá “cultura sob o ângulo da história cultural” (p. 67); a segunda procura ver as “relações entre cultura (coletiva) e personalidade (individual)” (p. 67-68), e, por fim, há aquela em que se vê “cultura como um sistema de comunicações entre os indivíduos” (p. 68).

A alternativa que Geertz irá, então, construir parece firmar-se mais nesta terceira corrente, uma vez que ele assumirá a cultura como um sistema simbólico, dentro de uma visão que se filia a uma perspectiva semiótica. E, aqui, está-se falando especialmente da opção feita por este autor em sua obra “A Interpretação das Culturas” (1989).

Nesta obra, verifica-se que Geertz declara textualmente filiar-se a Max Weber para defender que: “o homem é um animal amarrado a teias de significados

que ele mesmo teceu, assumo a cultura como sendo essas teias” (1989, p.15). Nota-se, desse modo, que para Geertz, a cultura é uma rede de sentidos construídos pelos próprios homens.

Parece haver, desse modo, alguns pontos de encontro entre a teoria cultural de Geertz e as correntes interacionistas. Um destes pontos de contato restaria, por exemplo, quando Geertz defende um conceito de cultura como algo público, como “ação simbólica” (GEERTZ, 1989, p. 20). Enquanto tal, o que interessa não é saber se ela reside na mente humana ou se é uma conduta padronizada, mas entender “o que está sendo transmitido com a sua ocorrência e através da sua agência” (GEERTZ, 1989, p. 20-21), ou seja, qual sentido é construído para aquela ação.

Geertz parece aqui beber na fonte do teórico Sapir, muito conhecido pela hipótese de Sapir-Whorf, o qual, segundo Cuche (2002), já em 1921, via cultura “como um conjunto de significações aplicadas nas interações individuais. Para ele, a cultura é fundamentalmente um sistema de comunicação” (p. 93).

Bateson e a Escola de Palo Alto parecem partilhar de entendimento semelhante ao de Geertz (1989) e Sapir (1921) sobre cultura e rede de significados. A diferença seria que Geertz não teria localizado a construção dessa rede nas interações, tal qual fizeram os outros.

Cuche cita o modelo orquestral de comunicação de Palo Alto e Bateson para ilustrar o modo como estes entendiam cultura:

conjunto de indivíduos reunidos para tocar juntos e que se encontram em situação de interação durável. Todos participam solidariamente, mas cada um à sua maneira, da execução de uma partitura indivisível. A partitura, isto é, a cultura, existe apenas através da ação interativa dos indivíduos. (p. 106)

Laraia (2007 [1986]) chama a atenção para o caráter público da cultura, defendido por Geertz, dizendo que para este “os símbolos e significados são partilhados pelos atores (os membros do sistema cultural) entre eles, mas não dentro deles. São públicos e não privados” (p.62-63). Laraia (2007 [1986]) conclui dizendo que, para Geertz, “estudar a cultura é portanto estudar o código de símbolos partilhados pelos membros dessa cultura” (p. 63).

Aqui, partindo de uma tentativa de estabelecer pontes entre a teoria cultural de Geertz e o entendimento dos Teóricos Interacionistas a respeito,

defende-se que esse partilhamento será co-construído dentro das interações, uma vez que não é interno aos participantes, como visto.

É importante destacar que o compartilhamento de significados poderia significar uma função simbólica universal da cultura, entretanto, Kuper (2002) nos relembra que, para Geertz, “não tem sentido buscar universais que possam estar por trás de toda cognição, pois o fato primordial é que todas as culturas são diferentes” (p.132). Fica claro que não existe para Geertz uma cultura ou a cultura, mas muitas culturas, e só faz sentido estudá-las em suas ações simbólicas e não em mentes individuais.

A cultura é vista também como um contexto, ou seja:

como sistemas entrelaçados de signos interpretáveis (...), a cultura não é um poder, algo ao qual podem ser atribuídos casualmente os acontecimentos sociais, os comportamentos, as instituições ou os processos; ela é um contexto, algo dentro do qual eles podem ser descritos de forma inteligível – isto é, descritos com densidade. (GEERTZ, 1989, p. 24)

Sendo assim, a cultura deve ser vista como a rede que liga os sentidos e que os torna inteligíveis. E, uma vez que esses sentidos são construídos nas ações dos indivíduos, Geertz defenderá a importância do entendimento da ação social, ou seja, do uso, para uma compreensão das formas culturais: “é através do fluxo do comportamento – ou, mais precisamente, da ação social – que as formas culturais encontram articulação” (GEERTZ, 1989, p. 27).

Defende ainda que “o significado emerge do papel que desempenham (Wittgenstein diria seu “uso”) no padrão de vida corrente, não de quaisquer relações intrínsecas que mantenham umas com as outras.” (GEERTZ, 1989, p. 27). Neste ponto, nota-se mais uma aproximação entre Geertz e os que defendem o entendimento do significado em seu uso, uma vez que parece advogar a imprescindibilidade de se entender a cultura dentro do contexto de uso ou de um dado tipo de atividade, conforme defendido aqui antes, e, ao mesmo tempo, como o próprio contexto que dá sentido às ações sociais.

É preciso frisar também o distanciamento que se dá entre a teoria de Geertz desse momento e a teoria de um de seus mestres – Talcott Parsons e sua teoria geral da ação. Parsons defendia que, para se obter um melhor entendimento de cultura, seria preciso separá-la da questão da ação social (KUPER, 2002). Para este “a cultura entra na ação, mas também possui vida própria” (KUPER, 2002,

p.80). Geertz, embora, durante certo tempo de sua vida intelectual, siga este conselho, irá afastar-se do mesmo, para defender uma posição de:

tentar manter a análise das formas simbólicas tão estreitamente ligadas quanto possível aos acontecimentos sociais e ocasiões concretas, o mundo público da vida comum (1989, p. 40).

Assim, Geertz aparenta aproximar-se de teóricos tais como os etnometodólogos e sociolinguistas, que impossibilitam a compreensão do sentido fora do seu contexto local de uso.

Além de aproximar-se dos etnometodólogos, parece haver uma aproximação também e mais uma vez com a Escola de Palo Alto. Segundo Cuche (2002), tal escola também procura ver a relação entre cultura e contexto:

cada contexto impõe as suas regras e suas convenções, supõe expectativas particulares entre os indivíduos. A pluralidade dos contextos de interação explica o caráter plural e instável de todas as culturas e também os comportamentos aparentemente contraditórios de um mesmo indivíduo que não está necessariamente em contradição (psicológica) consigo mesmo. (p. 106-107)

É importante dizer ainda, contudo, que a cultura, por ser vista como rede que liga os sentidos, é vista por Geertz também como um texto, algo muito mais próximo, então, da linguagem. Contudo, como todo texto, Geertz irá defender que estes “não produzem mensagens inequívocas. Vozes discordantes disputam a linha oficial. A cultura é contestada” (KUPER, 2002, p. 41). Neste momento verifica-se uma desconstrução do conceito tradicional de cultura, uma vez que esta não é mais vista como um todo complexo e coeso, mas como algo múltiplo e que pode apresentar incoerências.

Neste trabalho, advoga-se que, uma vez que a cultura é produzida como rede de sentidos negociados interacionalmente, é dinâmica e pode ser revista, além de também poder ser fruto de pontos de vista discordantes, ou seja, incoerente.

Metodologicamente falando, é importante informar que “como a cultura representa um sistema simbólico, os processos culturais devem ser lidos, traduzidos e interpretados” (KUPER, 1989, p.132), ou seja, deve-se operar aquilo que Geertz (1989) chama de uma “descrição densa”.

Cumprido, por fim, fixar, então, que, junto com Geertz, quer-se, neste estudo, assumir um conceito de cultura como algo dinâmico e, ao mesmo tempo, histórico e relativo, uma vez que a cultura depende do modo como os interagentes co-constroem localmente suas redes de significados nas suas conversações. Defende-se, então, como James Clifford, citado por Kuper (2002), que a “cultura é contestada, temporal e emergente” (p. 268), desse modo, caminhando um pouco além na desconstrução iniciada por Geertz. O conceito estaria, dessa forma, muito mais ligado à noção de *Kultur*, que valoriza o que é local e, portanto, diverso, do que à visão de *Civilization*, que valoriza o que é universal aos seres humanos.

2.5.3

As várias faces da cultura brasileira, contribuições antropológicas: personalização de relações, jeitinho e favor

Muito já se disse na teoria antropológica sobre questões afeitas especificamente à cultura brasileira. Neste trabalho, a partir de uma análise de dados que poderá ser conferida em capítulo apropriado, várias dessas características tidas por brasileiras pareceram emergir nas interações estudadas, especificamente nas falas dos participantes. Assim, sentiu-se necessidade de recapitular alguns conceitos teóricos clássicos essenciais a um entendimento mais denso das faces, papéis e apresentações do self interacionalmente projetadas.

Cumprido destacar que não se quis, com isso, dizer que as categorias aqui apresentadas são exatamente aquilo e apenas aquilo que refletiria a sociedade brasileira. Nem sequer foi objetivo desse trabalho fazer um retrato dessa sociedade. Quis-se apenas mostrar que, de fato, as descrições etnográficas e qualitativas feitas por antropólogos e historiadores brasileiros encontram-se também nas falas e interações estudadas.

2.5.3.1

As noções de indivíduo e pessoa em Roberto DaMatta

Clifford Geertz (1989) nos informa que a busca por coerência “não pode ser o principal teste de validade de uma descrição cultural” (p.28), isso porque, se, como dito acima, a cultura é como um texto, uma teia de significados, então, é possível haver discordâncias e, portanto, incoerências.

Roberto DaMatta (1980, 1997) defende que no Brasil vive-se em uma sociedade dita relacional. Tem-se, desse modo, uma sociedade que, em um plano ideal, defende uma igualdade universal, mas, na prática, é hierarquizada. Sendo assim, embora na teoria, todos os cidadãos brasileiros sejam iguais perante a lei, na prática, o que se vê, segundo DaMatta (1980), são pessoas que se valem de relações pessoais para se sobrepujarem à lei.

Segundo este mesmo autor, para a sociedade brasileira vale a seguinte regra - “confie em pessoas e em relações (como nos contos de fadas), nunca em regras gerais ou em leis universais” (1980, p. 167).

Verifica-se, assim, na gramática (VELHO, [1987]2004) da cultura brasileira, uma discrepância entre teoria e prática. Se na teoria temos indivíduos ou cidadãos, ou seja, seres tratados de modo igual legalmente; na prática, tem-se a concretização da desigualdade ou de uma igualdade substantiva (BARBOSA, 2006), o que se dá na busca de pessoas por relações com outras pessoas que possam resguardar-lhes da aplicação da letra fria da lei.

Segundo DaMatta (1980):

somos muito mais substantivamente dominados pelos papéis que estamos desempenhando do que por uma identidade geral que nos envia às leis gerais que temos que obedecer, característica dominante da identidade de cidadão (p. 153).

Tem-se, então, uma discrepância entre aquilo que DaMatta (1986) diz serem as unidades sociais básicas brasileiras - indivíduos e pessoas. O indivíduo ou cidadão é aquele que está numa relação de igualdade com todos os demais, sendo “o sujeito das leis universais” (DaMatta, 1986, p. 96). É, por isso mesmo, visto como aquele que tem liberdade, uma vez que não está aprisionado às relações sociais a que está condicionada a pessoa.

Os indivíduos vivem no mundo que DaMatta (1997) denomina “mundo da rua”, onde o discurso dominante “vem sempre dos seus componentes legais e jurídicos” (p. 21-22). A rua é, então, segundo esse mesmo autor, composta de “contextos, repito, onde não se pode mais utilizar como moldura moral a vertente relacional e hierarquizante de nossa constelação de valores” (1997, p. 55), lugar, porém, onde “podem-se admitir contradições [e conflitos próprios] deste espaço” (1997, p. 55) de igualdade.

Importante dizer que a rua, assim como a casa, noção que se verá a seguir, são conceitos que devem ser vistos como muito “mais que meros espaços geográficos. São modos de ler, explicar e falar do mundo” (DaMatta, 1986, p. 29).

Sendo assim, pessoas, ao contrário dos indivíduos, segundo DaMatta (1997), nascem no “mundo da casa”, “que traduz o mundo como assunto de preferências, laços de simpatia, lealdades pessoais, complementaridade, compensações e bondades (ou maldades!)” (p.49). Pessoas são, nesse caso, aqueles seres que não se submetem à lei, utilizando-se, para tanto, das relações que possuem com outras pessoas.

Verifica-se aqui, então, que “receber a letra fria e dura da lei é tornar-se imediatamente um indivíduo. Poder personalizar a lei é sinal de que se é uma pessoa” (DaMatta, 1980).

Gilberto Velho ([1987]2004), embora não fale em pessoa, mas apenas em indivíduo, trata de certa forma dessas categorias como modos de – “individualização” e desindividualização. A noção de indivíduo estaria estritamente relacionada ao fato de serem seres que “escolhem e podem escolher” (p. 24). Já nos casos em que se opera a desindividualização, o processo de escolha torna-se limitado, uma vez que há a inserção dos seres em categorias mais amplas “através da carreira, da participação em instituições, da própria família” (p. 25). Desse modo, nota-se que a construção de relações tolhe a liberdade de escolha do indivíduo.

Velho ([1987]2004) cita o processo de nomeação nas sociedades ocidentais para ilustrar os processos de individualização e desindividualização. Afirma que, no caso, há um “prenome individualizante e um sobrenome que inclui o indivíduo em uma categoria mais ampla, no caso, a família” (p. 25). E continua: “trata-se de um compromisso entre a individualização e a inserção em categorias mais amplas” (p. 25).

2.5.3.2

A construção de relações pessoais – o uso do jeitinho para conseguir um favor

Buarque de Holanda ([1936] 2007), muito antes de DaMatta, ao buscar as raízes do Brasil, já nos informava de um traço característico do povo português que parece ter ajudado a formar o povo brasileiro – a personalização das relações. Constrói, dessa forma, a ideia de que haveria para os portugueses “certa incapacidade, que se diria congênita, de fazer prevalecer qualquer forma de ordenação impessoal e mecânica sobre as relações de caráter orgânico e comunal, como o são as que se fundam no parentesco, na vizinhança e na amizade” (p. 137).

São essas relações personalíssimas, citadas por Buarque de Holanda ([1936] 2007), que as pessoas buscam. Trata-se da procura pela construção de intimidade, traço descrito por esse mesmo autor como característico da cordialidade brasileira. E se deve frisar que a cordialidade, para este autor, não é, então, entendida como traço de polidez, no sentido de “‘boas maneiras’, civilidade” (Holanda, [1936] 2007, p. 147), uma vez que, segundo ele, nesse caso, haveria algo que os brasileiros parecem renegar – o caráter ritualístico, coercitivo das normas de polidez.

A polidez, para Buarque de Holanda ([1936] 2007), “equivale a um disfarce que permitirá a cada qual preservar inatas sua sensibilidade e suas emoções” (p. 147), e, continua, “armado dessa máscara, o indivíduo consegue manter sua supremacia sobre o social. E, efetivamente, a polidez implica uma presença contínua e soberana do indivíduo” (p. 147).

A cordialidade brasileira, descrita pelo autor mencionado acima, apresenta-se, ao contrário dessa noção de polidez, como “uma verdadeira libertação do pavor que ele [o homem cordial] sente em viver consigo mesmo, em apoiar-se sobre si próprio em todas as circunstâncias da existência” (Holanda, [1936] 2007, p. 174). Trata-se, então, como dito, de um desejo de intimidade:

nosso temperamento admite fórmulas de reverência, e até de bom grado, mas quase somente enquanto não suprimam de todo a possibilidade de convívio mais familiar. A manifestação normal do respeito em outros povos tem aqui sua réplica, em regra geral, no desejo de estabelecer intimidade. (p. 148)

Há aqui um “horror às distâncias” (HOLANDA, [1936] 2007, p. 149), uma necessidade de fazer do outro amigo, de estabelecer intimidade, familiaridade e de tratar, então, as situações conflituosas, cordialmente, através de uma lógica particularista e não generalista.

DaMatta (1997) confirma isso ao lembrar que:

no mundo social brasileiro, o que sempre se espera em qualquer situação de conflito ou disputa é o ritual do reconhecimento, que humaniza e personaliza as situações formais, ajudando todos a hierarquizar as pessoas implicadas na situação (p. 80).

Assim, DaMatta conclui dizendo que “pertence à nossa consciência social a distinção do tratamento por meio da regra geral (e dos seus respectivos papéis sociais) como um modo de negar ou inferiorizar alguma coisa ou alguém” (1997, p. 81). Essa afirmação do autor lembra outra anterior, em que ele dizia que “os medalhões, as pessoas, não foram feitos para essas leis que igualam e tornam os indivíduos meros recipientes sem história, relações e biografia” (1980, p. 183).

O Brasil constrói-se, assim, como:

“uma sociedade hierarquizada, que opera por meio de gradações e que, por isso mesmo, pode admitir, entre o branco superior e o negro pobre e inferior, uma série de critérios de classificação. Assim, podemos situar as pessoas pela cor da pele ou pelo dinheiro. Pelo poder que detêm ou pela feiúra de seus rostos. Pelos seus pais e nome de família, ou por sua conta bancária” (DAMATTA, 1986, p. 47)

Uma das principais formas de estabelecer essas hierarquias e mostrar que aqui opera a regra de que cada um tem o seu lugar na sociedade é através da transformação de indivíduos em pessoas, buscando intimidade. Sendo assim, “a pessoa é importante porque pertence a uma família e tem compadres e amigos. É a relação que ajuda a defini-la como ser humano e como entidade social significativa” (DaMatta, 1986, p. 45), ou seja, é através do estabelecimento de relações de intimidade ou da invocação dessas mesmas relações que o indivíduo se transforma em pessoa.

Contudo, a fim de transformar-se em pessoa e burlar a lei, um indivíduo, além de valer-se das relações que possui com outras pessoas, poderá ter seu pedido concretizado sob a forma de um favor (SHWARTZ, [1977] 2000), através, por exemplo, de um jeitinho (BARBOSA, 2006). Isso porque entre as categorias

de pessoa e indivíduo, “no meio dos dois, a malandragem, o ‘jeitinho’ e o famoso e antipático ‘você sabe com quem está falando?’ seriam modos de enfrentar essas contradições e paradoxos de modo tipicamente brasileiro” (DaMatta, 1986, p. 97), contradições essas que diriam respeito ao descompasso entre realidade social e as regras que tentam regulamentá-la.

DaMatta (1986) defende que, uma vez que há esse descompasso citado acima entre norma e realidade, no Brasil, ter-se-ia que: “entre o ‘pode’ e o ‘não pode’ [da lei], escolhemos, de modo chocantemente antilógico, mas singularmente brasileiro, a junção do ‘pode’ com o ‘não pode’” (p. 99). Dito de outro modo: se o sistema legal não atende ao que pede a realidade social, então, o brasileiro dá um *jeitinho* de burlar a lei e criar uma solução prática original que atenda a seus objetivos. Dessa forma, no Brasil, ter-se-ia uma lei que estabelece o que pode e o que não pode, mas que, em situações concretas, se deparará com uma realidade que admite o pode-e-não-pode, ou seja, a exceção à regra.

Ainda conforme as idéias de DaMatta (1986), em sociedades cujo sistema legal não está em descompasso com os objetivos e a vivência da sociedade regulamentada, “a lei é instrumento que faz a sociedade funcionar bem” (p. 98) e, por isso mesmo, é confiável. Tal fato conduz a “uma aplicação segura da lei que, por ser norma universal, não pode pactuar com o privilégio ou com a lei privada” (p. 98).

Ademais, nas sociedades mencionadas acima, DaMatta (1986) afirma que:

a destruição do privilégio engendrou uma justiça ágil e operativa na base do certo ou errado. Uma justiça que não aceita o mais-ou-menos e as indefectíveis gradações e hierarquias que normalmente acompanham a ritualização legal brasileira, que para todos os delitos estabelece virtualmente um peso e uma escala (p. 98).

DaMatta (1986) ainda sustenta ser a existência da possibilidade do estabelecimento de diferenciação na aplicação de uma mesma lei aos casos concretos, diferenciação, às vezes, possibilitada pela própria redação da lei, “que permite a interferência das relações pessoais com a lei universal, dando-lhe – em cada caso – uma espécie de curvatura específica que impede sua aplicabilidade universal que tanto clamamos e reclamamos” (p. 98).

Tem-se, contudo, aqui que se lembrar que DaMatta (1986) escreve antes mesmo do nascimento da atual Constituição Federal, a qual é de 1988, e de uma

série de outros códigos legais que nascem *a posteriori*, cabendo citar, dentre esses, o Código de Defesa do Consumidor, de 1992. Tais regulamentos tentaram, e aqui se está falando, em especial, deste último, aproximar-se mais da realidade social brasileira, embora ainda permitam o estabelecimento de tratamentos diferenciados, ratificadores de hierarquias sociais, e o não cumprimento da norma legal, como será possível ver em capítulo a parte de análise concreta de dados.

Conforme visto acima, no Brasil, “entre o ‘pode’ e o ‘não pode’, encontramos um ‘jeito’” (DAMATTA, 1986, p.100), sendo que, é através deste que, segundo DaMatta (1986), numa situação conflituosa, é possível “conciliar todos os interesses, criando uma relação aceitável entre o solicitante, o funcionário-autoridade e a lei universal” (p.100).

O jeitinho seria, então, “um modo ou estilo de realizar” (DAMATTA, 1986, p.99), um procedimento utilizado para alcançar um favor ou até mesmo um ato que contrarie frontalmente a lei.

Neste momento, então, contraria-se, em parte, o que propõe Barbosa (2006) para análise das categorias do favor, do jeitinho e da corrupção.

Essa pesquisadora, na obra mencionada, propõe uma análise da sociedade brasileira através de um contínuo que começa no favor, passa pelo jeitinho e chega até a corrupção. Para essa estudiosa, o favor, nas entrevistas em que baseia sua pesquisa, é sempre visto pelos entrevistados como algo positivo e que deve ser retribuído. A corrupção, no outro pólo do contínuo, é vista como algo negativo e está atrelada à idéia de ilegalidade. Já o jeitinho pode ser visto como positivo ou negativo, dependendo da situação em que se constrói.

Por fim, Fernanda Duarte (2006), ao realizar estudo específico junto a organizações burocráticas brasileiras, retoma DaMatta (1980) e Barbosa ([1992] 2006), e propõe o uso do jeitinho, nestes contextos, “como uma estratégia informal de resolução de problema nas organizações”, o que já havia sido, segundo ela, visto também por Rosen (1971). Duarte (2006) cita ainda o trabalho de Merton, publicado em 1940, para quem o excessivo formalismo burocrático encontra sua solução na “emergência de práticas informais e redes de relações sociais em contrapartida aos efeitos do formalismo excessivo” (Duarte, 2006, p. 515).

O jeitinho brasileiro, segundo Duarte (2006), seria essa prática informal mediante a qual é possível resolver problemas burocráticos, garantir uma melhor

interpretação legal e, até mesmo, burlar a lei. Nas palavras dela, trata-se de uma “estratégia informal útil para obter a realização de tarefas em organizações burocráticas” (p. 509). E ainda, quando dá as características do jeitinho, diz que ele “emerge como uma resposta ao excessivo legalismo e formalismo da sociedade brasileira herdada dos colonizadores portugueses” (p.512). Além disso, a outra característica do jeitinho seria a sua relação com um desejo dos brasileiros por relações personalíssimas (Duarte, 2006, p. 512-13), desejo este já listado acima como traço caracterizador da brasilidade pelo famoso historiador Sérgio Buarque de Holanda ([1936] 2007).

O *jeitinho* viabiliza, então, soluções personalíssimas de problema, flexibilizando o excessivo formalismo burocrático (Duarte, 2006) e, até mesmo, permitindo soluções que contrariem frontalmente a fixidez da lei (DaMatta, 1980). Dessa maneira, porém, ele também pode legitimar a desigualdade do tratamento institucional dado aos cidadãos e, por isso, no contexto jurídico, pode ferir o tratamento neutro a ser dispensado aos indivíduos em situação de litígio.

No caso das audiências de conciliação, diante de impasses entre propostas diferentes das partes ou mesmo a partir de problemas entre interpretações legais possíveis e discrepantes, e diante da necessidade de obter o maior número de acordos; parece ser importante verificar que estratégia seria usada pelo mediador para possibilitar a concretização do acordo. O jeitinho, como meio flexibilizador de posições institucionais e legais, poderia talvez ser uma delas. E, neste caso, caberia também notar como ficaria a atuação neutra do mediador já que, como a estratégia do jeitinho, há a possibilidade de burlar a lei e estabelecer um tratamento desigual entre as partes em conflito.

É interessante ainda, contudo, ver em maiores detalhes, o que alguns teóricos falam, especificamente, sobre o favor, uma vez que o jeitinho pode viabilizar a garantia de um direito, mas também aquilo que se entende por favor.

2.5.3.3

Sistemas de troca de favores e construção de relações pessoais: as semelhanças entre o *blat*, o *guanxi* e o *jeitinho*

Segundo Schwarz ([1977] 2000), o favor nasce no Brasil dentro de uma relação dialética com o escravismo e como alternativa da classe dominante ao trabalho livre e remunerado de modo justo:

no contexto brasileiro, o favor assegurava às partes, em especial à mais fraca, de que nenhuma é escrava. Mesmo o mais miserável dos favorecidos via reconhecida nele, no favor, a sua livre pessoa, o que transformava prestação e contraprestação, por modestas que fossem, numa cerimônia de superioridade social, valiosa em si mesma.” (p. 20)

Desse modo, o escravo que teria direito a ser libertado e admitido como funcionário devidamente remunerado, passava a ter sua liberdade posta como um favor que lhe era concedido por quem deveria, na verdade, dar-lhe a alforria e, se fosse o caso, contratá-lo como empregado. Sendo assim, através do favor “atribuiu-se independência à dependência, utilidade ao capricho, universalidade às exceções, mérito ao parentesco, igualdade ao privilégio etc.” (SCHWARZ, [1977], 2000, p. 19).

Cumprir lembrar que, conforme dito anteriormente, Barbosa (2006) defende que o favor é visto sempre de modo positivo por seus entrevistados, assim como é algo que os mesmos dizem demandar sempre uma retribuição. Ter-se-ia, ao que parece, dessa forma, na dinâmica do favor, um sistema de troca que implica sempre na necessidade de retribuir.

Cabe, então, uma aproximação entre a lógica do favor e a sistemática da tríplice obrigação da dádiva descrita por Mauss (1974). Este autor aponta a troca e, especialmente, a retribuição de presentes como formas antigas de Direito (1974, p. 40, nota de rodapé). Resolve, então, desenvolver estudo em que pesquisa sobre aquilo a que denomina “sistemas de prestações totais”, nos quais as trocas envolvem, simultaneamente, as obrigações de dar, receber e retribuir (MAUSS, 1974).

Essas trocas, segundo Mauss (1974), podem envolver “gentilezas, banquetes, ritos, serviços militares, mulheres, crianças, danças, festas, feiras” (p. 45), são, portanto, “prestações e contraprestações que são feitas de uma forma

sobretudo voluntária, por presentes, regalos, embora sejam, no fundo, rigorosamente obrigatórias, sob pena de guerra privada ou pública” (p. 45).

Neste ponto, então, vê-se destacar o fato posto como um dos mais importantes nas relações de troca – o dever da retribuição. Entretanto, Mauss (1974) questiona: “que força leva a retribuir uma coisa recebida e, em geral, a executar contratos reais” (ano, p. 48).

Este mesmo autor (1974) dá como resposta à pergunta formulada um dado espírito (“hau”) que é visto por determinadas populações estudadas como próprio da coisa dada e que faria com que esta desejasse regressar ao primeiro dono.

Levi-Strauss (1974), na introdução ao livro de Mauss (1974), questiona essa explicação dada, dizendo que:

o hau não é a última razão da troca: é a forma consciente pela qual os homens de uma sociedade determinada, onde o problema tinha particular importância, aprenderam uma necessidade inconsciente cuja razão está alhures. (p. 25-26)

Contudo, muito embora não o faça de modo evidente, uma outra explicação, talvez mais plausível e aplicável ao presente estudo, parece ser dada por Mauss (1974) para o dever de retribuição. Esta passaria pela noção de perda de face que a não retribuição acarretaria. Nas palavras de Mauss (1974): em direito Maori, o fato de não retribuir acarreta a perda do mana, da ‘face’, como dizem os chineses; e em Samoa, é preciso sob a mesma pena, dar e retribuir. (nota n. 9, p. 50)

Ainda nas palavras ratificadoras do douto estudioso: “a obrigação de retribuir dignamente é imperativa. Perde-se a ‘face’ para sempre se não se retribui, ou se não se destroem valores equivalentes” (1974, p. 112). Veja-se, então, que a obrigação de retribuir, assim como a de dar e receber, envolvidas nos sistemas de troca, são imperativas, isso porque “se se dão e retribuem as coisas, é porque se dão e retribuem ‘respeitos’ – dizemos ainda gentilezas” (1974, p. 128).

Coelho (2002) já apontava para esta relação entre desejos de face e dever de retribuir, quando dizia, comentando a obra de Mauss (1974), que “o ciclo [das trocas] se fecha com a obrigação de retribuir (obrigação essa que “é todo o *potlach* [p. 112]), com o indivíduo perdendo a face no caso de uma retribuição indigna” (p. 76) ou mesmo de não retribuição.

Barbosa (2006) parece já haver notado, através das entrevistas que fundamentaram seu estudo, o sistema de troca, pautado na tríplice obrigação descrita acima, que subjaz o favor. Neste, assim como nos casos relatados por Mauss (1974), parece haver não só uma obrigação de dar e receber, mas também a de retribuir, sempre que um favor é oferecido ou pedido.

O inovador, em relação à obra de Barbosa (2006), talvez seja notar como, na análise de dados de interações reais, conforme já apontavam superficialmente as pesquisas de Abritta (2007), o dever de retribuição do favor seria construído e de que modo se relacionaria com a noção de face e de papel, por exemplo.

Embora o presente trabalho tenha como uma de suas questões centrais – o entendimento interpretativo da *gramática* do favor, faz-se pertinente, além do relato da relação de semelhança com a questão da tríplice obrigação da dádiva descrita por Mauss (1974), a manifestação de similaridade com outros sistemas de troca em culturas diversas.

Assim, cabe lembrar que há outras formas de troca, semelhantes ao caso do favor no Brasil, como aparenta ser o sistema conhecido por *blat*, atuante na Rússia, e o *guanxi* na China.

O *blat* pode ser entendido como:

uma relação pessoal que envolve troca de favores e de bens, mas que não se reduz a nenhum deles, baseando-se numa certa forma de *bartering* que se instala em economias de escassa monetarização ou nula monetarização” (MARQUES, 2006, p. 123)

Assim, em primeiro lugar, o *blat* “se associa fortemente à idéia de ajuda, de proteção e de obtenção de algo por meio de conhecidos” (MARQUES, 2006, p. 118). Dessa mesma forma, o favor, no Brasil, parece estabelecer-se a partir de numa relação de intimidade firmada entre favorecido e favorecedor.

Mas as relações de similitude não param por aí. Marques diz textualmente que o *blat* está inserido em “uma prática culturalmente marcada de obter benefícios por intermédio de dons e favores e contrafavores que se desenvolve numa rede de conhecidos” (2006, p. 118-119). Nas palavras de Marques (2006), parece restar claro que o *blat* concretiza-se através de um favor, além disso, vê-se que há a exigência da reciprocidade ou da contraprestação, o que fica mais claro, quando este mesmo autor diz que: “a reciprocidade é o meio pelo qual o *blat* se

desenvolve e se instala no seio de um sistema caracterizado por carências constantes” (2006, p. 119).

Interessante notar a observação de Marques (2006) segundo a qual “quando há assimetria extrema entre as partes, há também uma relação de reciprocidade que se fixa na exigência de servilismo absoluto àquele que produziu a ajuda” (p. 120), o que parecia ocorrer no Brasil na relação entre proprietário e escravo “favorecido” pela libertação, e ainda pode ser que ocorra entre empresa e consumidor, conforme se pretende demonstrar em análise de dados. O próprio Marques aponta que esse servilismo pode se construir “na relação patrono-cliente” (2006, p. 120).

A forma que a contraprestação irá tomar poderá variar, tanto o é que: “a gratidão, a lealdade e o respeito são tanto fatores de reciprocação quanto são o dom e a mercadoria” (MARQUES, 2006, p. 120). Nota-se, então, mais uma vez, que a questão posta nas relações que envolvem favorecimento aparenta mesmo ser aquela já apontada por Marcel Mauss (1974): a face, a qual envolve em especial a honra e o respeito mencionados, conforme Goffman (1967) já dizia. Parte daí, então, a possibilidade de se “pagar” um favor com lealdade, conforme também se pretende demonstrar em análise de dados. Isto porque, como dito, “a deferência e a lealdade são parte significativa dos sistemas de reciprocidade por trocas de favores” (MARQUES, 2006, p. 125).

No *blat*, tem-se, nas palavras de Marques (2006) “uma forma tradicional de reciprocidade que garante a prevalência do status, da deferência, da generosidade e da lealdade” (p.123), além disso, “a reciprocidade substitui a contabilidade, a confiança limita a racionalidade calculista e as ligações pessoais subvertem as obediências legalistas” (p. 124), o que parece se aplicar perfeitamente à gramática (VELHO, [1987]2004) do favor.

De modo muito interessante, Marques (2006) aponta que a lógica interesseira vista como subjacente ao *blat* parece fazer com que sua admissão seja “geralmente recusada porque equivale a confundir comportamento estratégico com amizade, contaminando a verdadeira ajuda desinteressada com uma lógica de cálculo racional que visa ganhos pessoais” (p. 126).

Rezende (2002) já mostrava a dificuldade em saber como tratar a amizade quando uma suposta lógica interesseira perpassa a relação, o que seria o caso, por exemplo, das relações entre patrões e empregados.

No caso do favor, é preciso investigar se as pessoas envolvidas, favorecido e favorecedor, explicitam isso ou não. Dito de outro modo: é preciso verificar, na análise dos dados, como o favor é visto pelas partes. Se as trocas que se estabelecem são aceitas como favor ou se são negadas em razão da própria atividade em que ocorrem – audiência de conciliação. Além disso, quer-se ver se, quando as trocas são postas como favor, o são dentro de uma situação que envolve uma relação construída com bases em maior ou menor proximidade ou intimidade, ou seja, entre “amigos”.

Diz-se isso porque o contexto que se pretende estudar é, como visto, o contexto jurídico, em que as relações são estabelecidas entre consumidor, fornecedor ou prestador de serviços e mediador, em uma audiência de conciliação, que, em tese, é regulada por legislação vigente que pede a impessoalidade. Assim, será que, nestes contextos, caberia a construção de uma relação de pessoal?

Na China, favor e intimidade se alinham nas relações construídas através do *guanxi*. Isso porque lá, assim como aqui, “a relação supervisor-empregado em uma organização compreende componentes pessoais e profissionais” (JIANG; CHEN; SHI, 2011). Numa análise de organizações empresariais chinesas, os autores da citação anterior notam que, em seu país, ao lado de um sistema meritório de premiação de empregados, pautado em relações mais impessoais, que vem ganhando força; há ainda um sistema pessoal de atribuição de favores, pautado em relações personalíssimas entre supervisor e empregado. Lá na China, é a prática do *guanxi* que fundamenta este último sistema de troca de favores.

No Brasil, o favor e a intimidade, entretanto, parecem ser construídos com a ajuda do procedimento dito - *jeitinho*. Este último é definido por Barbosa (2006), na apresentação de seu livro, como:

um mecanismo que transforma indivíduos em pessoas, escorando-se em um discurso de igualdade entre os seres humanos e na capacidade de eles se colocarem no lugar dos outros (2006, p. xvi).

Frise-se que a igualdade aqui é aquela denominada pela autora como substantiva, ou seja, “não uma igualdade dada pela lei, mas pela condição humana das pessoas” (2006, p. 147) envolvidas numa situação concreta. Assim sendo, está-se diante de um procedimento em que a sociedade, que continua não reconhecendo uma igualdade de todos para todos, pratica uma igualdade

concedida de acordo com a situação e com as relações, mantendo, desse modo, suas hierarquias.

Ainda valendo das palavras de Barbosa (2006), essa autora afirma sua perplexidade com a seguinte descoberta, a qual lembra a defesa de DaMatta (1986) sobre vivermos numa sociedade do “pode-e-não-pode”:

o *não* ou qualquer outro tipo de negativa, no Brasil, não significava o que semanticamente pretendia denotar. Mais simplesmente, descobri que o *não* não era o limite. Da mesma forma que a lei, a norma e a constituição também não implicam barreiras definitivas e irrevogáveis para o comportamento e o desejo das pessoas. (p. 2)

A descoberta da impotência do *não*, seja ele dito sozinho ou reforçado pela negativa de cumprimento da lei, é um traço que reforça o fato de que, no Brasil, como já visto em DaMatta (1980, 1986, 1997), vivermos numa sociedade relacional em que, muitas vezes, o que mais importa é ter amigos que *podem dar um jetinho* e fazer um favor, para que, assim, se possa ultrapassar a letra dura e fria da lei.

Barbosa (2006) rememora que, no Brasil, vive-se a seguinte gramática (VELHO, [1987]2004) cultural - há ao mesmo tempo:

um discurso individualista claramente codificado em lei e com representação para vários seguimentos da sociedade e uma prática individualista, ao mesmo tempo em que verificamos a existência de um discurso holista implícito em relação a determinados domínios, sem a autonomia do anterior, e que nos permite verificar a existência de práticas inteiramente hierárquicas (p. 118).

Abritta (2007) já apontava para a necessidade de desenvolvimento de uma investigação do uso do *jeitinho* e do favor no contexto conflituoso² das audiências de conciliação por ela então estudado. Isso porque nenhum dos estudos antropológicos citados chegou a descrever e analisar essa estratégia em contextos jurídicos propriamente ditos, assim como não observou como se dá o uso dessa estratégia resolutória num contexto de ação conjunta, ou seja, olhando para “como

² Aqui se está entendendo conflito como “a percepção e/ou verdadeira incompatibilidade de valores, expectativas, processos ou resultados entre duas ou mais partes envolvendo questões substantivas e/ou relacionais” (TING-TOOMEY, 1994).

as pessoas agem em conjunto para criar uma atividade que é algo para o qual todas tem que contribuir” (Becker³), como um acordo.

Neste estudo, partindo de um conceito de cultura dinâmico e heterogêneo, uma vez que se pretende ver como ela é co-construída pelos participantes de uma interação, não é objetivo apenas verificar a aplicação das categorias vistas acima. Pretende-se sim ver como elas emergem em interações, dentro de um dado tipo de atividade de fala, qual seja, a mediada, ajudando a construir as faces projetadas pelos interagentes em suas falas, assim como seus papéis interacionais.

Faz-se imprescindível também levar em conta o fato de que a cultura pode ser incoerente, ou seja, os interagentes podem fazer emergir em suas falas visões divergentes sobre um mesmo fato, enquadrando-os, por exemplo, ora como favor, ora como direito; vendo-se uns aos outros ora em papéis de amigos, ora como partes em conflito. Os participantes podem também negar-se a aceitar serem reconhecidos como pessoas e preferirem a letra fria da lei, ou seja, o tratamento sob a face de indivíduos. Tudo isso dentro de um processo de construção de sentidos e direitos, ou seja, de negociação de significados em interações, produzindo, assim, uma cultura local dinâmica e, nem sempre, coesa atrelada a faces, papéis e modos de apresentação do self que podem estar em conflito.

³ Interaction: some ideas. Texto disponível em:
<http://home.earthlink.net/~hsbecker/articles/interaction.html>