

3

A teoria dos *accounts* (explicações)

De modo a poder cumprir aquilo a que se propõe, ou seja, investigar as visões que os diferentes membros de organizações têm sobre a (in)civilidade, a presente pesquisa necessita de um quadro de análise consistente. Basear-se-á, portanto, da investigação das explicações (*accounts*) enquanto unidade analítica.

Mätikalo (2003) enfatiza que uma característica fundamental da interação face a face é o fato de as pessoas *serem ou se fazerem explicáveis* (*accountable*)⁶ por suas ações. Segundo Raevaara (2010), dar explicações é um dos métodos básicos por meio dos quais participantes em uma interação podem alcançar um conhecimento compartilhado do mundo social. Buttny e Morris (2001) ressaltam que, uma vez que aquilo que é dito ou feito pode nem sempre ser autoexplicável, em situações que precisam de esclarecimento, utiliza-se a pergunta “por quê?” a fim de se apreender intenções, compreensões ou posições. De acordo com esses estudiosos, as maneiras utilizadas para explicar as próprias ações ao outro ou a si mesmo constituem a atividade discursiva de se explicar (*accounting*). Segundo Mätikalo (*op.cit.*), conforme se entra em novas práticas e situações sociais, é preciso aprender quais práticas explicativas empregadas pelos atores sociais, formas da conversa e maneiras de agir e fazer sentido são relevantes dentro das práticas sociais maiores. Sem aprender as práticas explicativas sociais, isto é, as formas oficiais de fazer sentido que constituem sua realidade ao operar essas práticas, um indivíduo não pode se tornar o tipo de pessoa que a sociedade espera. Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (2011) compreendem que as pessoas se “explicam” quando querem que os outros reconheçam e entendam o que elas estão fazendo, portanto, nesse sentido amplo do termo, explicações são concebidas como práticas de fazer sentido.

⁶ No sentido de como os indivíduos se tornam *explicáveis* ao(s) outro(s) por suas ações, comportamentos ou formas de pensar – similar ao que propõem ARRIBAS-AYLLON, SARANGI & CLARKE (2011) com base em Garfinkel (1956).

Outra assunção feita por Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*) é que, mais do que ações individuais, explicações refletem as explicações normativas incorporadas culturalmente. Assim, de acordo com esses teóricos, mais do que causas externas que governam a ação humana a uma certa distância, a ordem factual e moral é produzida continuamente e mantida no curso de contextos situacionais e interacionais. Buttny e Morris (*op. cit.*) entendem que os padrões normativos e vocabulário locais refletem-se nas explicações e no modo como elas são elaboradas pelo atores sociais. Pela forma como as explicações são apresentadas, Raevaara (*op. cit.*) destaca que os falantes não só invocam o conhecimento de sua vida pessoal como também constroem uma perspectiva genérica do tópico em questão. Desse modo, os falantes sugerem que suas ações ou situações podem e devem ser vistas e avaliadas em relação às normas culturais, expectativas ou práticas gerais, o que permite ao recipiente acessar o estado de coisas descrito em determinada explicação, permitindo ou mesmo estimulando mais avaliações ou comentários sobre o assunto.

Buttny e Morris (*op. cit.*) enfatizam que, do ponto de vista da Psicologia Social, a força inicial que gera as explicações se trata de uma ameaça real ou possível ao ator social. Segundo esses autores, as explicações tratar-se-iam de uma forma de reassumir o controle. Para eles, o aspecto de controle social das explicações envolve mais do que simplesmente ter uma conduta compatível com regras sociais – que permite que os indivíduos se mantenham explicáveis aos outros. O controle social deve ser encarado com uma característica emergente da interação que surge do modo como as pessoas se orientam e respondem a essas regras e ao outro. Como as regras se aplicam a um indivíduo, com que peso e autoridade são questões que podem ser interacionalmente negociadas, especialmente por meio de explicações.

Pode-se dizer, também de acordo com Buttny e Morris (*op. cit.*), que o conceito das explicações constituiu-se como um modo importante de conceber as práticas reparatórias para manter o alinhamento interacional, bem como contar um lado das coisas. É interessante ressaltar que Raevaara (*op. cit.*) demonstra que a tarefa interacional desempenhada por uma explicação em muitos casos não é única, podendo haver uma sobreposição. Buttny e Morris (*op. cit.*) tomam como pano de fundo a visão de explicações como “linguagem”, ou seja, sua visão como

fala-em-interação ou baseada no paradigma da linguagem-e-interação-social. Como esses estudiosos realçam, há duas interpretações para as explicações que compartilham um interesse pelo modo como as pessoas contam sua versão de uma história, ou seja, interpretam e retoricamente reconstróem eventos por meio da conversa: (1) a visão das explicações como constituindo uma resposta a uma conduta problemática; (2) a visão das explicações como fornecendo uma descrição ou narrativa de eventos, não necessariamente envolvendo problemas.

De acordo com a primeira interpretação, articulada em Scott e Lyman (1968), as explicações tratar-se-iam de respostas verbais a direcionadas ao outro com a finalidade de proteger a interação social corrente das consequências perturbadoras de eventos problemáticos, mantendo o equilíbrio social entre participantes. Constituiriam, portanto, tentativas de explicar eventos aparentemente inconvenientes ou incomuns, ou pelo menos minimizar a responsabilidade dos atores responsáveis por eles. Mätikalo (*op. cit.*) chama atenção para o fato de que a noção de explicação não se aplica somente a situações de desafio ou conflito, mas a todos os contextos onde existe “uma lacuna entre ação e expectativa” (Scott & Lyman, *op. cit.*). Assim, segundo Buttny e Morris (*op. cit.*), considerando que os atores sociais normalmente fazem o que eles sabem ser normativamente correto, as explicações esclareceriam ações divergentes da que se esperaria ao mesmo tempo em que sustentariam as regras. As explicações levam os recipientes a crer que, não fosse por problemas específicos que ocorreram em determinada situação, a pessoa fornecendo a explicação não teria agido da forma inesperada como agiu. A base dessa visão é seu foco em assunções ou regras normativas sobre a interação e as relações sociais. Os falantes tratam essas violações como exceções que se devem às circunstâncias; o papel das explicações é descrever essas circunstâncias e, assim, explicar divergências das expectativas.

A segunda interpretação para as explicações, como colocam Buttny e Morris (*op. cit.*), está mais interessada no conteúdo da explicação e no modo como um indivíduo constrói seu mundo para o outro, relacionando-se mais à visão de Garfinkel (1967). Este estudioso vê as atividades cotidianas como métodos utilizados para tornar essas mesmas atividades visíveis, racionais e reportáveis para todas as finalidades práticas, isto é, “explicáveis” enquanto atividades

cotidianas de lugar-comum. Como ressalta Raevaara (*op. cit.*), a visão de Garfinkel (*op. cit.*) enfatiza a natureza explicável de todas as ações sociais. O estudo deste autor é direcionado às tarefas de aprender como as atividades sociais reais e ordinárias consistem de métodos para tornar as atividades práticas, as circunstâncias práticas e o conhecimento de senso comum das estruturas sociais analisáveis, bem como descobrir as propriedades formais das ações triviais e práticas do senso comum, “de dentro” de cenários reais, enquanto realizações contínuas desses cenários. Desse modo, Garfinkel (*op. cit.*) confere às atividades de lugar-comum da vida cotidiana a atenção que geralmente se dedica a fenômenos extraordinários e, desse modo, busca aprender mais sobre elas enquanto fenômenos que merecem ter seu próprio espaço. Uma recomendação central de seus estudos é que as atividades por meio das quais se produzem e se gerenciam cenários de assuntos cotidianos organizados sejam vistas como idênticas aos procedimentos para fazer com que esses cenários sejam “explicáveis”, isto é, disponíveis enquanto práticas situadas de observar e contar. Para esse estudioso, o caráter reflexivo ou material (real, encarnado) das práticas explicativas e explicações constitui o ponto crucial dessa recomendação. O autor também assume que essas práticas consistem de realizações contingentes, infinitas e contínuas e se apoiam sobre os mesmos assuntos ordinários que elas descrevem. Considera ainda que toda configuração social deve ser vista tanto como representação ou como evidência de uma ordem social mais ampla. Assim, na sua visão, arranjos sociais organizados consistem de vários métodos para se alcançar a explicabilidade dos modos organizacionais de uma configuração enquanto um empreendimento acordado. O modo que uma configuração é organizada consiste dos métodos que seus membros usam para tornar evidentes suas conexões racionais, bem como dos métodos por meio dos quais eles recebem e proveem explicações. Dessa forma, segundo a perspectiva proposta por Buttny e Morris (*op.cit.*) com base em Garfinkel (*op.cit.*), as explicações envolvem o modo como o discurso ou outros meios não verbais são usados de modo a tornar nossas ações compreensíveis ao outro, por exemplo, localizando uma ação em um quadro maior. As pessoas se explicam para que os outros possam fazer sentido a respeito do que eles estão fazendo com finalidades práticas.

As duas interpretações propostas acerca das explicações mostram-se compatíveis uma com a outra, uma vez que, quando as ações de uma pessoa não são explicáveis por tipificações normais ou compreensões do senso comum, elas podem ser vistas como incomuns ou problemáticas, de modo que a pessoa pode ser questionada pelos outros e ter de fornecer explicações como no primeiro sentido descrito (Buttny & Morris, *op.cit.*). Além das perspectivas abordadas acima, Buttny e Morris (*op.cit.*) salientam ainda uma outra proposta, apresentada por Harvey, Orbuch e Weber (1990 apud Buttny e Morris, *op. cit.*), que vê as explicações como narrativas, considerando-as como mais longas e complexas, em oposição a sua visão como colocações relativamente curtas e simples, e capturam a necessidade das pessoas de explicar e fazer sentido de suas vidas. Segundo Buttny e Morris (*op. cit.*), desenvolver a narrativa de uma explicação ajuda a proporcionar um senso de controle e compreensão pelo ordenamento das experiências relacionais.

Buttny (1986) defende, de acordo com a perspectiva de Wittgenstein do “significado enquanto uso”, que o *locus* do significado na comunicação não se baseia em estados internos e particulares de uma pessoa, mas sim na satisfação de critérios públicos. Desse modo, segundo o estudioso, significados seriam baseados nas convenções de uso da linguagem, permitindo pensar em processos comunicativos não só como meros veículos para transmitir significados internos, mas como constitutivos dos significados. Buttny (*op. cit.*) enfatiza que critérios são o fundamento que justifica a atribuição de um significado verbal. Logo, o que é relevante destacar no que concerne às explicações, como esse autor ressalta, é que, em circunstâncias comuns, critérios são tácitos, mas podem se explicitados se o indivíduo é chamado a justificar sua atribuição. Assim, ao fornecer uma explicação, um indivíduo estaria buscando meios de explicitar os critérios em que se baseia a fim de atribuir certos significados. O teórico aponta que uma pessoa pode, simplesmente, dizer o que está sentindo ou pensando ou um observador pode deduzir isso com base em informações de fundo contextuais, justificando sua atribuição ao apontar critérios que corroborem sua opinião. Segundo Buttny (*op.cit.*), ao utilizar-se dessa forma de determinados critérios, aquele que fornece a explicação estaria fazendo a ponte entre a regra geral, ou seja, as normas sociais mais amplas, e a situação particular.

De acordo com esse estudioso, Wittgenstein propõe que os critérios para atribuir uma opinião ao outro sejam examinados em casos particulares. Desse modo, o autor enfatiza que critérios dependem das circunstâncias – que incluem conhecimento prévio, eventos anteriores, expectativas, relações interpessoais, instituições sociais etc.– e as pessoas utilizariam critérios diferentes porque suas práticas de linguagem seriam distintas, constituindo-se por uma matriz de ações em contexto. De maneira semelhante, Mätikalo (*op.cit.*) assume que as explicações podem ser estudadas como elementos de um saber-na-prática situado, eliminando o espaço entre uma determinada ação desempenhada e a expectativa social do que deveria ser feito diante de uma circunstância. Dessa forma, este autor chama atenção para o fato de que uma contribuição explicativa à interação face a face não pode ser determinada no vácuo ou de um modo geral, mas depende do contexto. Assim, mostra-se fundamental compreender que as explicações são reconhecidas enquanto tais não tanto pela forma do que foi dito, mas, nas palavras de Buttny e Morris (*op. cit.*), principalmente pela sua posição sequencial em um contexto, uma vez que somente a forma da sentença não indica que tipo de ação está sendo desempenhada. Como afirmam Buttny e Rath (2007), verificar *como* um sujeito se posiciona na conversa-em-interação parece ser mais importante do que entender quais são seus posicionamentos.

Como apontam Buttny e Morris (*op.cit.*), a relevância é um fator chave no que diz respeito às explicações, uma vez que elas tornam certos aspectos relevantes – os envolvidos, seus motivos, suas ações e o contexto – a fim de contar um lado de uma história. Além disso, segundo esses autores, as explicações fazem-se relevantes por alguma exigência – outra pergunta, censura, observação ou por uma contingência situacional. Desse modo, as explicações são comumente parciais e seletivas, o que significa que uma explicação inicial não pode dar conta de toda uma história, mas serve a seus propósitos de acordo com um enviesamento atribucional, sua eficácia dependendo da compreensão e avaliação do recipiente. Ao construir cognitivamente uma explicação, um falante leva em consideração não só o que ele próprio deseja, mas também o recipiente – o que os outros sabem e como provavelmente reagirão. Dessa forma, Buttny e Morris (*op.cit.*) apontam que a ênfase dada ao caráter estratégico das explicações, por exemplo, gerenciamento de impressões, deve ser visto não somente como o

trabalho de um indivíduo, mas como uma co-construção. Aqueles que dão explicações podem ser sondados pelos seus ouvintes em busca de uma expansão e desdobramento da explicação, sendo desafiados a projetar novas explicações. Assim, as explicações são alcançadas colaborativamente entre os interlocutores por meio de um processo de negociação da realidade que oferece suporte ao caráter colaborativo e co-construído das sequências de explicações.

Dentre as sutilezas estruturais ou discursivas envolvidas nas explicações, Buttny e Morris (*op.cit.*) destacam o fato de elas poderem ser indiretas, vagas ou ambíguas, na espera de que o recipiente possa deduzir por implicação o seu significado. As pessoas podem, por exemplo, valer-se de recursos com propósito geral (“todo mundo faz isso”) na tentativa de evitar explicações mais detalhadas. Além disso, como esses estudiosos observam, uma vez que o ato de pedir explicações pode ameaçar a face dos interagentes, as explicações podem ser eliciadas de forma menos explícita, como uma pergunta indireta, uma observação sobre algo que foi dito ou mesmo a proposta de uma explicação de modo a estimular possíveis correções.

No que concerne ao uso das explicações, esses autores ressaltam que, apesar de elas poderem se interpretadas como uma espécie de razão ou motivo “por que” uma ação aconteceu, é muito comum que, em situações reais em que explicações são fornecidas em contextos naturalísticos, seja raro o uso de sentenças iniciadas com “porque”. É muito mais frequente o uso de uma variedade de outros formatos que são assumidos como explicações, como descrições, situações reportadas ou versões de eventos, por exemplo. Com base em Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op.cit.*), serão descritos, a seguir, alguns desses possíveis formatos que as explicações podem assumir.

(1) Discurso reportado ou diálogo construído:

Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*) veem o diálogo construído ou discurso reportado como um importante dispositivo discursivo em qualquer prática de explicações. Ressaltam que, em sentido amplo, textos em geral – seja uma conversa, um artigo, um romance etc. – são dialógicos e polifônicos,

contendo uma série elementos de outros textos que podem ser usados com o propósito de prover explicações. O uso do discurso reportado ou diálogo construído trata-se, portanto, de um exemplo da organização intertextual ou dialógica de um texto. Esses estudiosos afirmam que a intertextualidade do discurso, ao codificar a voz do outro em uma explicação, recorrendo ao posicionamento de outros sujeitos, atua como uma forma persuasiva de representar o que foi realmente dito, especialmente na reconstrução de certos eventos, legitimando afirmações, bem como contextualizando fenômenos.

Tannen (1989) propõe o uso do termo “diálogo construído” a “discurso reportado”, justificando que este não constitui normalmente uma exata repetição ou relato de uma elocução prévia. Além disso, a expressão “diálogo construído” aplica-se também a relatos hipotéticos. Pode-se dizer que articulações reportadas ou construídas não só demonstram versões de eventos (Clark & Gerrig, 1990) como também fornecem um contraste a favor de opções preferenciais em momentos estratégicos (Hall, Sarangi & Slembrouck, 1999), ao mesmo tempo em que encorajam a interpretação desejada por parte dos ouvintes (Buttny, 1998). Como Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*) enfatizam, ao afirmar a captura autêntica de certos eventos, supostamente da forma como eles ocorreram, o discurso reportado/ diálogo construído teria a função de ressaltar a credibilidade do falante, que parece ter evidências que comprovem questões que seriam de livre interpretação.

(2) Trabalho de caráter e trabalho de evento:

Segundo Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*), técnicas de caracterização são aspectos importantes e universais de uma descrição, sendo que esta pode servir como recuso para se lidar com certas explicações. Determinadas adjetivações utilizadas em uma descrição constituem uma forma de enquadrar eventos, relacionando-os a uma gama de inferências que podem ser extraídas do restante da explicação, constituindo assim um trabalho de caráter.

Assim como os métodos de ressaltar características são eficazes ao se lidar com certas explicações, também o são os métodos de descrição de eventos (Labov

& Waletzky, 1967; Reissman, 1993), conhecidos como trabalhos de evento. Em explicações do dia a dia, a ordem temporal de eventos possibilita aos falantes atribuir responsabilidade via ações antecedentes do alvo culpável (Arribas-Ayllon, Sarangi & Clarke, *op. cit.*). Em outras palavras, a reconstrução de determinado(s) evento(s) atuaria como meio de atribuir responsabilidade. Estes autores defendem que a formulação de *scripts* pode servir como um modo de normalizar certas ações, caracterizando-as como o tipo de coisa que qualquer pessoa faria corriqueiramente, sem necessidade de maiores explicações. Assim, a formulação de *scripts* emprega estruturas de contraste ou generalizações de ações específicas no intuito de normalizar eventos. Entretanto, ela pode ser usada retoricamente também para contrastar aquilo que se faz comum e rotineiramente com uma ação excepcional e anormal.

É interessante ressaltar que a formulação de um evento problemático, que pode envolver um problema real ou possível, está relacionada não só à explicação dada em si, mas também pode constituir um meio de eliciar explicações. Buttny e Rath (*op. cit.*) afirmam que a referência a um evento-problema não é feita por uma questão de adequação descritiva simplesmente, mas sim por causa de suas implicações para a ação. Assim, segundo esses autores, a prática de formular um problema e consultar o recipiente faz com este seja levado a dar uma explicação para comentar, explicar ou justificar sua concordância ou discordância com o que foi dito. Diante de respostas vagas e convencionais, é possível utilizar artifícios (como por exemplo, a formulação de um problema seguida de consulta) a fim de estimular respostas mais focadas.

(3) Modalidade:

De acordo com Halliday (1985), a modalidade trata-se do julgamento do falante acerca das probabilidades obrigações envolvidas naquilo que ele está falando. Assim, segundo Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*), espera-se que aquele que produz qualquer elocução proposicional indique um grau de afinidade com sua proposição, que é manifestado por diferenças de comprometimento. Esses estudiosos apontam que a modalização traz importantes consequências para a construção da factualidade. Dentre os dispositivos linguísticos modalizadores

salientados por eles, encontram-se não apenas os verbos modais, mas as mudanças de entonação – se o tom do falante é hesitante, confiante, assertivo etc.; o uso de modalizações marcadas subjetivamente ou verbos que expressam processos mentais (*eu acho, eu acredito*); a formulação de casos extremos – ou seja, uma prática descritiva comum que envolve fazer observações exageradas a fim de apoiar e legitimar uma afirmação (Pomerantz, 1986).

Sobre essa prática discursiva do uso do exagero ou formulação de casos extremos, relevante para o estudo das explicações, Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*) apontam que uma forma de aumentar a legitimidade de uma explicação é apresentá-la como o caso mais extremo (*o dia todo, toda hora*). Esses autores enfatizam ainda que, de modo a justificar o curso de uma ação, o falante pode optar por retratar circunstâncias precipitantes como um caso extremo que justificam uma ação (*toda vez, ninguém, o pior*). Acrescentam ainda que, ao neutralizar ou desviar a responsabilidade por algo, o falante pode invocar a frequência de um comportamento como um caso extremo (*todo mundo, tudo*) a fim de estabelecer uma normalidade. Pomerantz (*op. cit.*) assume que os falantes lançam mão de casos extremos a fim de estabelecer, comparativamente, o que seria aceitável e correto.

(4) Metáforas:

Sobre as metáforas enquanto dispositivos utilizados retoricamente nas explicações, Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*) afirmam que elas são formas universais de enquadre cultural e social que são particularmente relevantes para questões de factualidade e categorização. Lakoff e Johnson (1980) desenvolvem a ideia de “metáforas conceituais” como estruturas culturalmente derivadas que organizam as atividades e experiências. Desse modo, segundo Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*), conceitos metafóricos constituem, portanto, enquadres culturais que fornecem sistematicidade e coerência a valores culturais. Atuam, portanto, como um recurso que confere credibilidade às explicações. Na verdade, na opinião desses autores, quanto mais arraigados são esses valores, maior a probabilidade de eles estarem em conformidade com um sistema metafórico coerente. Os informantes recorreriam, então, a esse sistema de

metáforas como mais um recurso para embasar suas explicações. Esses estudiosos chamam atenção para o fato de que os usos metafóricos da linguagem são tão histórica e culturalmente difundidos que eles geralmente acabam sendo vistos como literais e invisíveis. Assim, certas metáforas estão tão culturalmente enraizadas que elas podem mesmo ser difíceis de serem identificados em meio a uma explicação.

(5) Dispositivos contrastivos:

Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*) destacam que a noção de contraste linguístico é reconhecida como um aspecto fundamental de diferenciação na língua humana e sugerem que o contraste, enquanto um recurso analítico, constitui um modo poderoso de explicação dos processos de categorização. De modo mais geral, Garfinkel (1981) observa que, em um modelo de explicações contrastivas, o que é explicado não é simplesmente “porque isso”, mas “porque isso em vez daquilo”. Esse modo de apresentar a justificativa para uma explicação constitui um meio de reforçar sua credibilidade. Vale destacar que, em vários domínios, o uso do contraste foi parte integrante da construção da associação social (Erickson & Schultz, 1982), bem como da construção de desvios sociais (Arribas-Ayllon, Sarangi E Clarke, *op. cit.*), servindo como um recurso para fazer aproximações ou criar distanciamentos que pode ser útil na elaboração de explicações.

(6) Referência pronominal:

Outro aspecto da intertextualidade que serve como um recurso interessante na construção de explicações é o foco nas posições do sujeito – a posição do autor, do personagem e dos pronomes (eu, nós, eles etc.), por meio das quais as relações com o outro são representadas (Arribas-Ayllon, Sarangi & Clarke, *op. cit.*). Brown e Gilman (1960) demonstram que a escolha pronominal deriva das dimensões de poder e solidariedade, que julgam fundamentais para a análise da vida social. Pode-se dizer que, ao escolher os pronomes que emprega, aquele que

constrói uma explicação aproxima-se ou afasta-se daquela pessoa ou circunstância a que faz referência. Arribas-Ayllon, Sarangi e Clarke (*op. cit.*) compreendem que o estudo de características do discurso como a referência pronominal chama a atenção para o modo como a intersubjetividade é representada de forma a indicar perspectivas compartilhadas ou não em termos inclusivos ou exclusivos. Dessa forma, interpretam que a escolha de pronomes põe enquadres relacionais em primeiro plano.