

2 – PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS:

Este capítulo está dividido em três partes. A primeira é a respeito de estudos dedicados aos três temas que, relacionados, constituem o objeto de nossa pesquisa. Esses estudos se referem, respectivamente, a narrativa, cultura e “jeitinho” brasileiro e contexto de atendimento ao cliente. A segunda parte expõe o nosso instrumental teórico de análise fundado na Análise da Conversa e na Sociolinguística Interacional. A última parte trata da metodologia da pesquisa.

2.1 - Temas da pesquisa

2.1.1– As Narrativas

Esta seção tem o objetivo de apresentar o que a pesquisa em torno das narrativas tem entendido a respeito dessa noção de narrativa e das circunstâncias de sua produção. Nesse sentido, essa exposição está baseada em trabalhos de Bastos (no prelo, 1996 e no prelo), Misheler (2002) e Moita Lopes (2002). No que concerne particularmente à natureza ordinária e situada da narrativa e ao processo de projeção de identidades que ela realiza, tomamos como pressupostos os comentários de Goffman (2002). em seu artigo intitulado Footing. Quanto ao uso da noção de macro-estrutura canônica da narrativa, nos apoiamos em Ventola (1987).

A atividade narrativa acompanha uma grande parte das atividades rotineiras das pessoas em seu dia a dia. As narrativas desempenham um papel central no processo de construção psicossocial do sentido que as pessoas fazem de si mesmas, dos outros e do mundo em que se inserem. Para a pesquisa científica, o estudo da narrativa tem se tornado cada vez mais importante na medida em que pode ajudar na compreensão do desenvolvimento humano e do processo de construção de conhecimento.

Num mundo que tem passado por grandes transformações sociais, políticas, econômicas e tecnológicas desde o Renascimento, é sobretudo no campo das ciências humanas e sociais que esse estudo, nas últimas décadas, tem se

intensificado e desenvolvido, pois é crescente o interesse dos pesquisadores dessas áreas por temas como a constituição do sujeito, a interação social, a formação e manutenção de identidades, as relações identitárias, a política de gêneros e as relações interétnicas.

O crescente interesse pelo estudo das narrativas coincide, no campo das ciências humanas e sociais, com um momento de mudança de paradigmas científicos positivistas para paradigmas de natureza mais subjetiva. Nesse novo paradigma de pesquisa, se ressalta a complexidade dos fenômenos sociais, de cuja natureza a formalidade, experimentalismo e quantificação da metodologia positivista tradicional não são capazes de dar conta. Seria, pois, necessário uma abordagem mais humanística de como os indivíduos interagem socialmente. O estudo das narrativas serviria, então, para introduzir, na pesquisa do comportamento humano, um instrumental de análise mais humanístico e adequado aos fenômenos sociais e psicológicos. Esse momento de mudança de paradigma é conhecido como a “virada narrativa”.

No início desse interesse recente pelas narrativas, os estudos se concentravam no modo como elas se estruturam. Na pesquisa atual, a atenção se volta para a tentativa de compreensão do significado psicossocial dessa atividade e das razões pelas quais as narrativas são tão presentes na rotina diária das pessoas. Desde então, as narrativas têm sido vistas como matrizes das formas básicas de organização social e organização da experiência humana individual.

A análise estruturalista da narrativa é, contudo, uma herança ainda do paradigma científico positivista e foi introduzida em Sociolinguística por William Labov e Joshua Waletzky (conforme Ventola, 1987; Bastos, 1996 e no prelo; Mishler, 2002)

As narrativas estudadas por esses autores dizem respeito a narrativas bem formadas, mais ou menos de acordo com uma macro-estrutura canônica, e são definidas como um método de recapitular experiências passadas. Para que haja narrativa, é necessária a presença de pelo menos duas orações narrativas ligadas por uma relação temporal que corresponda a eventos sucessivos em relação causal que, supõe-se, ocorreram de fato. Mas para que essa seqüência mínima de orações seja uma narrativa e não um relatório, ela deve se referir a um acontecimento específico, ser estruturada em seqüência temporal, ter um ponto e ser contável.

Ter ponto significa ter uma razão ou um motivo para contá-la. Ser contável significa se referir a algo extraordinário, mas crível, ao invés de acontecimentos banais e previsíveis.

A macro-estrutura da narrativa se caracteriza ainda por conter elementos obrigatórios e elementos optativos. Na verdade, o único elemento obrigatório é a ação complicadora que, por si só, pode constituir a narrativa propriamente dita. Ou seja, a ação complicadora é uma seqüência de enunciados construídos tipicamente com verbos no passado que remetem a eventos passados temporalmente ordenados. Esses enunciados são as orações narrativas.

Dentre os elementos optativos, estão os seguintes: i) resumo; ii) orientação, que se segue ao resumo e que contextualiza o evento a ser narrado na complicação ao indicar um ponto do tempo, lugar, pessoas, circunstâncias; iii) avaliação, que contém informação sobre a carga dramática ou clima emocional da narrativa, que indica o seu ponto e que pode ser externa ou encaixada, a primeira resultando da suspensão do fluxo narrativo para diretamente comentar ou avaliar a experiência recapitulada, e a segunda funcionando por meio de outros mecanismos discursivos, tais quais modalizadores e intensificadores lexicais, fonologia expressiva, repetições, etc; iv) resolução, que é uma etapa de finalização da série de eventos narrados na ação complicadora; e v) coda, que marca o fim da narrativa e pode ter caráter avaliativo, contendo comentários morais sobre as conseqüências dos eventos narrados ou sobre como os fatos do mundo são ou deveriam ser.

Ainda que os estudos de Labov e Waletzky tenham sido pioneiros na introdução das narrativas como um foco de atenção da pesquisa lingüística, eles têm recebido inúmeras críticas. Entre estas, estão as de que a abordagem desses autores trata as narrativas como estruturas autônomas e de forma descontextualizada e as de que não há, nessa abordagem, a problematização das relações entre tempo, memória, referência e evento passado.

No que se refere ao primeiro tipo de críticas, aponta-se para o fato de que as narrativas estudadas por Labov foram produzidas e coletadas em ambiente de entrevistas sociolingüísticas e não em ambiente natural de interação face a face em situações ordinárias do dia a dia. O surgimento das narrativas conforme uma macro-estrutura canônica é facilitado pelo estímulo que se oferece ao entrevistado

para que ele conte a história. Além disso, em ambiente de entrevista, a situação de narratividade é artificial, com muito pouca interferência do entrevistador, como seria o caso em ambiente de conversa, onde a troca interacional é intensa, o narrador tem que conquistar espaço e a atenção do(s) ouvinte(s), e a narração recebe a interferência e a participação frequentes desse(s) mesmo(s) ouvinte(s), na verdade participante(s) ativo(s) da narração, um processo que é co-construído.

Essa dinâmica da narração na interação como um processo de co-construção se inclui dentro dos objetos de estudo da Análise da Conversação. Conforme Bastos (no prelo), é necessário que se conquiste um turno de fala mais longo e a atenção dos participantes, sinalizando e negociando essa intenção com aqueles participantes. Essa sinalização pode tomar a forma de um *prefácio* do tipo “sabe o que aconteceu?” ou “aconteceu algo maravilhoso!”. Os participantes podem fazer intervenções de várias ordens, o que pode ser desde o inteiro bloqueio da narrativa até a inserção de turnos de participação mínima, do tipo “hum hum”, passando por perguntas, expressões corporais denotando interesse, períodos de silêncio, correções inteiras, etc., tudo colaborativamente ou não.

O segundo tipo de crítica ao modelo laboviano de narrativa refere-se à problematização do tempo, a forma de sua representação e seu papel na configuração do enredo. No modelo laboviano, a noção de tempo cronológico é fundamental para a distinção do gênero do discurso narrativo de outros gêneros que não sejam narrativas. Essa correspondência entre a seqüência discursiva e a seqüência dos fatos relacionados causalmente na linha do tempo cronológico é uma dimensão referencial da narrativa. Contudo, esse critério não dá conta da distinção, por exemplo, de uma seqüência discursiva que seja uma narrativa de um mero relato ou lista de eventos passados em ordem cronológica.

É necessário algo mais para que um determinado discurso seja do gênero narrativa. O modelo laboviano estabelece critérios expressos por noções como “ponto da narrativa”, “avaliação”, “reportabilidade” e “extraordinário” para que se possa definir se uma seqüência é ou não uma narrativa. Trata-se da dimensão avaliativa das narrativas, uma qualidade da seqüência discursiva que indica a atitude e o motivo do narrador para contar a história.

Ao lado da dimensão referencial, a dimensão avaliativa da narrativa é o que pode explicar a conexão das seqüências discursivas como algo com propósito e expressão narrativa. Contudo, a inclusão da dimensão avaliativa como um critério

de identificação do gênero narrativo não problematiza a relação entre memória e representação do real.

Ainda que tenha introduzido a dimensão avaliativa como critério de distinção entre o que é ou não narrativo, o modelo laboviano permanece preso ao critério de tempo cronológico, que faz com que a representação discursiva dos fatos reproduza a seqüência desses mesmos fatos na ordem temporal da relação causal entre eles. Seqüências discursivas que não satisfaçam a ordem temporal das relações causais não são consideradas seqüências narrativas, pois o elemento avaliativo que pode explicar se uma seqüência é narração está condicionado ainda pelo tempo cronológico.

É necessário um outro modelo de análise que possa dar conta de seqüências narrativas que não se conformem à representação causal na ordem temporal cronológica. Conforme Mishler (2002), Paul Ricoeur propõe um modelo alternativo de análise das narrativas que tem estado ausente nas pesquisas sociolinguísticas e outras ciências humanas interessadas nos contextos onde surgem narrativas de experiência pessoal.

Trata-se da introdução de um modelo de tempo criticado. Não há, pois, só um modelo de representação de tempo, o cronológico. Esta representação é válida e encontra sua justificativa empiricamente. Ele pode ser aplicado ao mundo físico, mas aí o tempo não toma forma de uma consciência dos próprios objetos. No mundo do comportamento humano, o modo de representar o tempo é uma forma de tomada de consciência sobre ele. Existem nos seres dotados de memória outras formas de tomada de consciência do tempo. No ser humano, uma forma de tomar essa consciência é a representação cronológica, mas ela não é a única, existem outras formas de representação.

Segundo Mishler, ao indicar a possibilidade de outras formas de representação do tempo, Ricoeur está propondo um modelo de análise das narrativas que enfatiza a significação do enredo na determinação do modo como uma seqüência de representação de eventos pode ser transformada em narrativa. Enfatizar a significação do enredo é apontar para além da seqüência temporal na constituição de uma narrativa, como é a introdução da dimensão avaliativa da narrativa no modelo laboviano, contudo numa outra direção, conforme Mishler.

Há no modelo de Ricoeur, o reconhecimento do tempo cronológico nas narrativas, o que ele chama de “dimensão episódica”, que caracteriza a história

como sendo feita de eventos. Mas há também a dimensão não-cronológica, que ele nomeia de “dimensão configurativa”, que é a determinação pela qual o enredo constrói unidades significativas a partir de eventos dispersos, ou seja, é a construção de uma unidade entre esses eventos dispersos.

A configuração do enredo é dada pelo que o autor chama de “sentido de final”, ou seja, a lembrança da história parte de seu final. É por onde a história termina que se pode começar a lembrar dos eventos que conduziram a esse fim. O enredo não é a trajetória do passado para o futuro, mas deste para o passado. A leitura deve começar ao contrário. Trata-se de recapitular lembranças de trás para frente sob o ponto de vista do final, que assim determina a unidade dos eventos e a forma de eles se configurarem em narrativa.

É uma proposta diferente da que apresenta o modelo laboviano, pois aqui a configuração da seqüência temporal como uma narrativa é dada pela dimensão avaliativa que, no entanto, não consegue fazer a crítica de que a representação das ações humanas não é do domínio do tempo mas apenas do domínio do modo como se o representa. A recapitulação dessas ações não pertence, pois, às próprias instâncias do tempo, mas às instâncias da memória. No modelo de Ricoeur, não se trata de ir e voltar no tempo em linha reta, sem percalços, tudo numa só unidade, com começo, meio e fim garantidos, como é no caso laboviano. No modelo alternativo, trata-se só da volta, pois é no início que está o final, e neste já está o início.

Quando se fala de formas de representação do tempo, se está falando do modo como se organiza a sua percepção. As lembranças são formas dessa organização. Conforme experimentos psicológicos citados por Mishler, a percepção do tempo é socialmente construída. Entre ouvir o “tic-tac” ou o “tactic”, a diferença está em que, embora ambos possam representar puramente tempo sucessivo, num o tempo aparece organizado, humanizado, e no outro a percepção é de uma sucessão desorganizada.

As histórias bem formadas, com início, meio e fim bem definidos e articulados em relação causal de acordo com a linha contínua do tempo do relógio, são, portanto, construções sociais que seguem cânones culturais de percepção e representação do tempo. O tempo entendido dessa forma é pois uma noção consensual e está por trás de paradigmas científicos que tratam, de alguma forma, com mudanças e desenvolvimentos históricos.

Na Psicologia, por exemplo, a constituição do sujeito costuma ser considerada como o resultado de um processo uno, linear, de desenvolvimento, onde o passado é sobredeterminado e independente da situação atual do sujeito, embora esta tenha sua origem naquele. Contudo, as histórias de vida contadas em entrevistas clínicas ou de pesquisa apontam para o fato de que o passado é apenas uma reconstrução e que a ação do sujeito no presente e o futuro não está sobredeterminada irremediavelmente por ele, mas é fruto de uma “escolha” do modo de interpretar ou re-história-lo.

É a situação atual do narrador que determina o passado e não propriamente o inverso. Só depois que aconteceu algo é que nos encontramos em condições de interpretar os fatos anteriores. Trata-se do que Misheler chama de “ponto de virada”, que nos reposiciona diante de nossas próprias identidades e das pessoas com que nos relacionamos. É comum vermos pessoas que passaram por situações traumáticas ou de virada em suas vidas pessoais apresentarem visões diferentes de si e de outros para um mesmo determinado momento de tempo passado, como se dissessem “antes do ocorrido, eu pensava que eu e fulano éramos assim e assado, mas não éramos; éramos outra coisa”.

Ocorrem também os casos em que os entrevistados clínicos ou de pesquisa apresentem versões diferentes para um mesmo fato ou período de suas vidas. Ou ainda, há casos em que o narrador interpreta os fatos de modo a servirem de justificativa ou lições para ações futuras, casos em que ele apaga fatos do meio da história e aos quais jamais voltará, e, por fim, há casos em que o curso dos eventos é simplesmente caótico, não tendo o narrador uma posição definida em relação ao presente e muito menos em relação ao futuro.

Ora, tais exemplos mostram que a narrativa é uma retrospectiva que depende do posicionamento do narrador no momento atual da narração. É desse momento que se revelam as suas múltiplas identidades, tanto as que são consideradas passadas quanto as que se apresentam no presente. Nesse ponto, se incluem os elementos contextuais que estão sendo experienciados, inclusive a experiência quanto aos ouvintes que estão em presença do narrador.

É, pois, do final da história, o momento presente, que se pode fazer avaliações e tomar posicionamentos. Nesse sentido, as explanações entram como elementos narrativos, projeções que, se referindo ao passado ou ao presente, permitem descrições e comentários que refletem as avaliações e posicionamentos

do narrador. A história começa no final, e, como tal, as explicações pertencem à narrativa porque pertencem ao final. É o presente, como final, que constitui o enredo que, por sua vez, o constitui também.

Essa forma alternativa de conceber o tempo e a compreensão de que a narração em contexto interacional é um processo dinâmico que sofre a interferência de ouvintes que participam do ato de narrar apontam para a natureza situada das narrativas. Isso significa que o ato de narrar implica o “porquê” e “como” narrar nesse momento, nesse lugar e diante de tais e tais pessoas. Nesse sentido, narrar é fazer projeções que dizem respeito ao posicionamento do narrador em relação a si mesmo, aos personagens envolvidos e aos ouvintes endereçados da narrativa (Goffman, 2002). Ou seja, a partir de sua natureza situada, a narrativa revela uma rede especular complexa de identidades numa dinâmica muitas vezes fragmentada, contraditória e em processo (Moita Lopes, 2002).

Finalizando, a compreensão da natureza situada da narrativa e de que ela é capaz de projetar especularmente uma rede de identidades tem levado muitos estudiosos a se interessar por ela como um objeto de análise que pode nos ajudar a entender a natureza socioconstrucional do discurso e a sua implicação na formação de identidades e nas formas de ação e organização social. Dentre os mais variados temas, destaquemos apenas alguns: as narrativas como estratégias de envolvimento interacional (Tannen, 1989; Bastos, no prelo), a influência cultural nas narrativas de imigrantes portugueses, as narrativas como formas de gerenciamento da auto-imagem, narrativas e expressão de gênero (Bastos, no prelo), a revelação e construção de identidades em contexto institucional escolar e sua função no processo de ensino/aprendizagem (Moita Lopes, 2002), narrativas de pacientes psiquiátricos (Ribeiro, Pinto e Dantas: 2002; Dantas: 2002), etc.

2.1.2 - Cultura e Jeitinho Brasileiro

O nosso objetivo na presente seção é apresentar dois estudos acerca de cultura brasileira. O primeiro refere-se a um trabalho de DaMatta (1997). O autor busca estabelecer um quadro geral da sociedade brasileira a fim de lhe desvendar seu sistema ideológico formal e, assim, tentar depreender sua identidade cultural específica. Diríamos, pois, que esse estudo é uma base da vertente sócio-

antropológica que anima a nossa pesquisa. Tanto mais assim se revelou, que dois conceitos teóricos fundamentais que são instrumentos de análise nesse estudo sociológico, os conceitos de “drama” e “ritual”, coincidem com os conceitos instrumentais de análise de uma outra vertente teórica deste trabalho, a Sociolinguística Interacional, principalmente no que concerne a um artigo clássico de Goffman (1998), intitulado *footing*. Assim, a ponte entre antropologia social e sociolinguística da interação nos ajudou a conduzir a análise e a caracterização linguística possível do “jeitinho brasileiro”.

O segundo estudo se refere a um trabalho de Barbosa (1992). Trata-se de um trabalho cujo foco temático é a respeito de um drama social específico da cultura brasileira, “o jeitinho brasileiro”, que se presume ser um traço específico de identidade nacional. A sua leitura foi o ponto de partida para uma das abordagens temáticas desta nossa pesquisa, ou seja, a possibilidade de caracterização linguística desse drama social. Sendo assim, um de nossos objetivos foi aprofundar o aspecto linguístico que envolve o “jeitinho”, mencionado mas não desenvolvido linguisticamente por Barbosa.

2.2.1.2 – O sistema social brasileiro e os rituais de identidade

Um interesse central no trabalho de DaMatta (1997) é estudar o eixo ou os eixos ideológicos que atravessam o tecido social brasileiro a fim de entender o que ele chama de “o dilema brasileiro”. Segundo ele, não se trata de um estudo pautado pela história linear do povo brasileiro, com começo, meio e fim, mas antes pela abordagem do drama que anima a vida social desse povo. Nesse drama início e fim se rebatem. É uma espécie de perspectiva sincrônica de análise, pois estudar o dilema brasileiro como um drama significa buscar as suas raízes no próprio arranjo estrutural desse drama, ou seja, identificar os seus elementos e a rede de relações ideológicas formais que os erguem e sustentam entre si. Assim, com esse trabalho, o autor espera dar duas contribuições. Uma dirigida às teorias das dramatizações e da ideologia, e outra dirigida a tal intento tomando como base a sociedade brasileira.

O dilema para que se volta o estudo de DaMatta se refere a uma série de paradoxos que habitam esse drama no encontro de papéis que aí atuam. Dentre eles, ressaltamos logo, a convivência simultânea, no Brasil, da cordialidade com a

violência, por exemplo, do antipático drama social “você sabe com quem está falando?” No Brasil, se convive com o que se chama de “democracia relativa” e “capitalismo a brasileira” em contraste com a exploração das massas que, por sua vez, são carnavalescas no sentido dos paradoxos que essa expressão implica.

Os nossos heróis são os nossos “renunciadores”, os nossos “messias”, que, pelo exílio, sofrimento e sacrifícios, prometem voltar redimidos e redentores da pátria nacional. No Brasil, Deus é brasileiro e nasce da insatisfação que gera a moralidade e une misticamente os que estão no alto, nos domínios gloriosos do poder, e o aflitos mortais que sofrem cá na terra. O povo brasileiro, tão cordial, de generosa sabedoria e, acima de tudo, na sua eterna esperança, vive na “chapa quente” de um sistema social onde as relações pessoais são o nódulo desse sistema, orientado que é para os personalismos e sentimentalismos.

São os elementos desses paradoxos que, conforme o autor, fazem da sociedade brasileira uma sociedade única, diferenciada, embora esteja, como outros sistemas sociais, igualmente submetidas a determinados fatores comuns de ordem social, política e econômica.

Procurando, então, entender o cenário social do Brasil e o dilema que nele habita, DaMatta busca desenhar o sistema formal e ideológico da sociedade brasileira e, assim, compor um quadro da rede de relações que o alimentam. Esse sistema formal e ideológico se origina, ou se insere, no plano mesmo de elaboração interna da cultura, ou seja, numa zona em que os estímulos do ambiente, sejam os passados ou os presentes, são elaborados no interior da própria cultura e, antes de se tornarem resposta, transformados em representações culturais. Esse núcleo de elaboração cultural é o que produz os modelos de ação social e os paradigmas a partir dos quais podemos orientar nosso comportamento e destacar a identidade dos brasileiros.

Tais modelos e paradigmas são, portanto, os objetos de investigação que permitirão entender o sistema social brasileiro e, por exemplo, entender porque, diferentemente dos Estados Unidos, podemos, no Brasil, sempre dizer “diferentes, mas juntos”, porém nunca “iguais, mas separados”, como é o caso daquele país. Enquanto a ideologia econômica fundada na noção de indivíduo é central na sociedade ocidental, e, em sistemas holísticos tradicionais, o indivíduo e o econômico estão englobados por outros sistemas ideológicos, no Brasil, a ideologia que engloba as demais é de ordem político-cultural. Portanto, para se

conhecer em que bases se assenta essa ideologia cultural e politicamente determinada, primeiramente é necessário conhecer como o próprio sistema se estrutura e cria categorias e por meio de que lógica se articula internamente.

É por isso que DaMatta, a fim de atingir os objetivos delineados acima, vai se utilizar de uma teoria do drama e da teoria da ideologia como instrumentais de análise do sistema social. Já que a antropologia social é uma ciência que tem o foco na totalidade, diferentemente de outras ciências sociais que são históricas, ele está interessado no estudo dos rituais e personagens brasileiros, como estruturas dramáticas que são. Como os rituais são fenômenos sociais que sintetizam os traços de identidade de uma cultura, eles são os meios pelos quais o autor pretende penetrar na zona de elaboração interna da cultura brasileira.

O rito é aquele momento extraordinário em que se faz a síntese da sociedade onde se o encena. Ele é o instante privilegiado da cultura em que o particular se universaliza, o regional se nacionaliza, o individual se coletiviza, e vice-versa. Quando o universal se particulariza, por exemplo, esse é um momento em que se define um estilo. O rito marca as esferas de poder, pois ele é o meio pelo qual os indivíduos reforçam seu laços de identidade agregadora ao mesmo tempo que marcam a distância entre eles, ou seja, definem alianças e os limites dessas alianças.

O traço distintivo do ritual é a dramatização, e o mundo que ele encena é totalmente relativo à vida ordinária do dia a dia. Para que uma ação ordinária ganhe o status de ritual basta que se crie uma dramatização para essa ação, ou seja, que se a destaque de seu ambiente natural e que se a coloque numa posição especial, ganhando assim relevância e o sentido de algo extraordinário.

O ritual enquanto uma ação destacada de seu contexto ordinário possui uma lógica, a qual, por emio de uma combinatória, rege os seus elementos estruturais na constituição da dramatização que ele encena, ou seja, o ritual assume uma gramática própria. Essa gramática surge no mesmo instante que a ação ordinária é deslocada, pois deslocar nada mais é do que marcar os elementos e sua rede de relações sociais implicadas na ação ordinária.

Como todo discurso simbólico, o ritual destaca certos aspectos da realidade. Sem esse fenômeno social, não há como marcar ou fixar as identidades e as diferenças, e, assim, não há como atribuir um sentido para o mundo. O universo ritual é, então, o lugar onde se operam junções e disjunções, destacamentos e

integrações, relevâncias e neutralização de elementos. São esses processos de simbolização que constroem o sentido das coisas do mundo. Como os signos lingüísticos, os códigos que sustentam o ritual são essencialmente arbitrários e da ordem do puramente ideológico. Sendo arbitrários, a sua inversão e o seu deslocamento são possíveis. Por isso, no carnaval, os homens podem se vestir de mulheres, adultos de crianças, pobre de rico, e vice-versa.

Enquanto processos de deslocamentos que fazem a síntese do tecido social, os rituais abrem um espaço para que os vários domínios ideológicos e categorias que informam o sistema social se entrecruzem ou se atravessam numa espécie de diálogo entre eles. Esse entrecruzamento de domínios e categorias é possível a partir de três formas de deslocamentos que operam na ritualização. A primeira forma de deslocamento opera por mecanismos de *disjunção*, tais como a *separação* e o *reforço*; a segunda opera pelo mecanismo da *inversão*, o que permite a *conjunção* dos diferentes domínios e categorias; e a terceira forma de deslocamento opera pelo mecanismo da *evitação* ou *neutralização*, ou seja, o meio do caminho entre a *conjunção* e a *disjunção*.

Essas três formas de deslocamento correspondem a três processos de significação. A *disjunção* é o tipo de deslocamento que mais se aproxima da realidade diária, pois ele reforça as diferenças que definem os domínios políticos, ou seja, ela desloca as partes de um todo. Nesse sentido, a *disjunção* é uma operação metonímica. Já a *inversão* é um processo radical na medida em que é um deslocamento completo entre domínios que normalmente se excluem mutuamente. Fazendo essa *inversão*, na verdade, ela os sobrepõe, operando desse modo a *conjunção*. Assim a *inversão* é um mecanismo que opera no campo da metáfora. Por fim, a *neutralização* opera no campo do paradoxo, pois, estando entre a *disjunção* e a *conjunção*, ela não permite que os agentes sociais se comuniquem pelas vias materiais ou normais. Essa comunicação é feita pelas vias místicas, pois, ao mesmo tempo que afasta o que é do alto do que é de baixo, ela junta pelo que lhes são comum: a condição mística.

Dado o exposto acima, DaMatta, a fim de compreender o dilema brasileiro, além dos instrumentais teóricos da teoria do drama e da ideologia, utiliza o método comparativo para realizar esse objetivo. Assim, o seu objeto específico de estudo é o ritual dramatizado pelo carnaval brasileiro, tomado em comparação com outros dois tipos de rituais nacionais, a parada de Sete de Setembro e as

procissões, e com o que se conhece como o carnaval americano, cujo centro de manifestação ocorre em Nova Orleans.

Segundo o autor, o *carnaval*, a *parada militar de Sete de Setembro* e as *procissões* são operados, respectivamente, por mecanismos de deslocamento ritual tais quais a *inversão*, o *reforço* e a *neutralização*.

Ainda conforme ele, esses três rituais guardam, em alguma medida, uma relação com duas categorias básicas da sociedade brasileira, as quais se opõem simetricamente: “a casa” e “a rua”. Essa oposição se refere à teoria da ideologia como o segundo instrumento de análise utilizado por DaMatta para entender o dilema brasileiro. Ideologicamente, a casa se aproximaria mais do lado holístico, tradicional, da sociedade e estaria ligada à noção de *pessoa*; por sua vez, a rua se aproximaria mais da vertente mais moderna, ligada à sociedade moderna ocidental, que é fundada na noção de *indivíduo*. *Casa e rua*, e *pessoa e indivíduo*, estão, pois, direta e inversamente relacionadas e são, respectivamente, categorias ideológicas.

A casa seria o lugar onde se tem um domínio, uma posse e, logo, um nome responsável. A casa é o lugar definido, onde cada coisa está em seu lugar, e cada lugar com sua própria coisa. O espaço político-social da casa é segmentado hierarquicamente, e nela as relações interpessoais são complementares. Aí são nítidas as divisões e as relações complementares entre pai e mãe, mais velhos e mais jovens, homem e mulher. Nesse espaço bem determinado e de relações complementares, se encontra a segurança, o conforto e a proteção. Todos pertencem e estão em função da família que se sustenta sob um nome. Quem tem casa, tem nome e endereço, é uma pessoa de bem, distinta. Daí que a casa e todos da família têm que ser cuidados, limpos, bem aparentados, personalizados, para que se distingam de outras casas e, principalmente, do mundo da rua.

Em oposição, a rua seria o espaço moderno do indivíduo, das leis rígidas, do trabalho duro, das transações comerciais com sua lógica ocidental moderna individualista, burocrática, racional e impessoal. Apesar de ser um lugar de legiferação, da burocracia de leis duras e inflexíveis, a rua é um domínio sem domínio, um lugar onde nada é de ninguém, um lugar sem ordem e, sobretudo, perigoso, indeterminado. É nesse lugar que se toma o ônibus e o trem lotados, num trânsito infernal, onde as massas exploradas se dirigem para a rotina dura do

trabalho, expostos à violência. Nesse lugar, estão os indigentes, os sujos, os que sofrem, que não têm nome, os “fodidos”.

Essas divisões, num país como os Estados Unidos, existem mas não são marcadas. Lá, os muros praticamente inexistem, o que separa a rua da casa não são as portas, mas as anteportas através das quais se pode ver o seu interior. Os americanos, enquanto membros de uma cultura, não estão irremediavelmente agarrados às casas, fixados a elas. É comum famílias morarem em casas móveis que podem se deslocar para qualquer lugar e a qualquer momento. Os filhos das famílias costumam sair de casa, quando não da cidade ou estado, ao chegarem chegam à maioridade, se casarem ou irem para as universidades.

Como se vê, no Brasil, o espaço é marcadamente segmentado e cuja divisão ideológica principal se refere à oposição casa e rua. Contudo, há canais de fuga por onde esses espaços podem se comunicar. As casas possuem varandas e salas de visita para receber os que não são de casa. A rua tem as praças e as igrejas onde as famílias e todo o povo podem se encontrar. Assim, a divisão é marcada mas encontra respiradouros por onde as diferenças podem transitar se encontrando atravessadamente. É esse tipo de trânsito e relações entre casa e rua que se pode encontrar naquelas três formas nacionais de ritualização, as paradas militares, as procissões e os desfiles carnavalescos.

As paradas militares de Sete de Setembro guardam relação com a casa e a rua da seguinte forma. Primeiro, elas são realizadas na rua, mais especificamente no centro das grandes cidades. Segundo, há uma divisão clara: o espaço do desfile protegido por cordões de isolamento e o espaço da platéia, e esta por sua vez também divide entre as autoridades e o povo. Terceiro, o desfile é o espaço das instituições político-jurídicas, da hierarquia, da ordem, da segurança, da honra, da coragem, da nobiliarquia, do domínio, algo que reflete de alguma forma os valores da casa. Quarto, no desfile, cada coisa está em seu lugar, e cada lugar tem sua coisa, ou seja, a parada militar reforça a separação, estabelece domínios. Quinto, aquele é um espaço para o qual as pessoas vão e de onde vêm como se fosse o mesmo trânsito que elas fazem de casa para o trabalho e deste para casa, ou seja, elas vão e vêm no anonimato da individualidade, tendo as personalidades o seu espaço reservado nos lugares especificamente determinados conforme a sua autoridade. Por fim, o canal de mediação entre a casa e a rua é refletido pelo

olhar: existem aqueles que olham e aqueles que são olhados, numa relação complementar.

As procissões também são uma espécie de desfile feito na rua, porém não no centro comercial. Elas acontecem em torno das praças ou nas ruas de um bairro. Também têm espaços marcados, porém bem mais flexíveis do que os demarcados nas paradas militares. Existe um centro onde, num andor, acima dos homens, está o santo ou santa homenageados, e em torno do qual estão as autoridades eclesiásticas e civis; na cauda, vai o resto do povo, que não está impedido de tomar contato com o santo ou santa. Existe, portanto, a possibilidade de um contato geral entre povo, autoridades e ser divino.

Além disso, existe a complementaridade entre aqueles que são olhados e aqueles que olham a procissão de suas casas, podendo mesmo a procissão levar o santo/a ao interior da casa para que este/a a abençoe e seus membros possam com ele/a se comunicar, ou seja, neste caso o céu vem à terra e esta vai ao céu.

Nas procissões, há extrema tolerância para com o povo, os sofridos, os miseráveis e infelizes. Pelo sofrimento e sacrifício pela/o santa/o, todos se irmanam e se unem no e pelo reino místico. Aqui, pelo sofrimento e sacrifício da carne, todos podem obter a cura da própria carne e do espírito, pois que o ser divino a todos limpa nos reinos do céu.

Tomado em comparação com as formas rituais descritas acima em sua relação com a oposição casa/rua, o carnaval é o ritual sobre o qual recai o foco de atenção de DaMatta. Enquanto a parada militar “separa” e a procissão “neutraliza”, o carnaval, segundo o autor, reflete a “inversão” de duas categorias básicas da sociedade brasileira: a *casa* e a *rua*. Essa escolha pelo carnaval como foco de estudo se deve ao fato de que, além de ser o menos institucionalizado, fruto da expressão e da organização espontânea do povo, uma festa ao mesmo tempo de ninguém e de todo mundo, esse ritual é o que parece mais claramente revelar a dualidade do sistema ideológico brasileiro, na medida em que é o lugar onde as máscaras são trocadas. O carnaval, teoricamente, engloba não só os conflitos de classe, como também desnuda o que há de politicamente carregado no cotidiano brasileiro.

A relação casa e rua, invertidamente, se reflete no carnaval de várias maneiras. Primeiro, a casa passa a habitar a rua. É muito comum vermos as pessoas, juntas em famílias, habitarem a rua levando cadeiras e fazendo suas

rodinhas em pleno espaço público nos locais onde os desfiles e festas estão acontecendo. Além disso, as pessoas não saem de casa com uma direção certa e apressada como o fazem para o trabalho e a dura rotina da rua, elas saem sem rumo certo, para o lazer, para o conforto de seus desejos, principalmente os sexuais.

Segundo, as grandes comunidades carnavalescas são organizadas em geral pelas comunidades socialmente marginalizadas para o deleite e inveja das classes poderosas. Aqui, novamente aparece a complementaridade do olhar, uns que se exibem e outros que fazem o *voyeur*. Terceiro, entre a exibição e o olhar, há gradações de contato. Nos grandes desfiles carnavalescos, platéias e integrantes do desfile estão francamente separados, mas, na medida em que se vai para o carnaval de rua, a possibilidade de contato aumenta, podendo a platéia se inserir no meio do grupo de desfile e com ele participar, cantando e dançando.

Quarto, os espaços que o carnaval cria também reflete a oposição casa/rua com seus respiradouros de passagem. Os clubes, por exemplo, são comunidades fechadas que se abrem no carnaval para convidados e aqueles que “compram” o “convite”. No interior dos salões, o mesmo mecanismo se repete: camarotes, mesas e salão com suas várias rodas em seu interior, são fechados, mas com possibilidades de passagens de um para outro, e inversamente.

De um certo modo, o mesmo ocorre nas grandes comunidades carnavalescas. Como já se disse, elas são organizadas por comunidades marginalizadas mas nem por isso deixam de ser fechadas. Aqui, há presidentes, administradores, diretores e toda ordem de divisão hierarquizante. Contudo, esses espaços se abrem para personalidades, principalmente os de mídia, e para o pessoal geralmente branco e rico da zona sul. Além dessa abertura, a comunidade fechada como uma família, inversamente, permite a manifestação espontânea, individualista, criativa. Nesse caso, existe um centro que reflete a hierarquia, mas há também a cauda, o espaço para todos, indivíduos separados que podem exercer ou fazer surgir a criatividade.

Por fim, um elemento central para o estudo da substância ideológica dualista da alma do povo brasileiro: a inversão das identidades sociais que se opera no carnaval. No universo carnavalesco, é possível homem virar mulher, e mulher virar homem; jovem virar velho, e velho criança; pobre virar nobre, e nobre virar pobre (notemos que não se trata de virar rico, mas nobre); e todas as

demais possibilidades de extravasão de fantasias. É a hora de extravasar na rua o que está reprimido pela casa. O carnaval é o espaço extremo da individualidade justamente por representar o que está fechado em casa, a pessoa.

Do ponto de vista das teorias das dramatizações e da ideologia, o carnaval é um momento privilegiado para a manifestação da mente brasileira e para o estudo das ideologias que sustentam o Brasil. A inversão de máscaras que se opera no carnaval parece se assemelhar àquela inversão de identidades operada em dois dramas sociais bastante conhecidos pelo povo brasileiro, ou seja, os processos de ritualização do “você sabe com quem está falando?” e do “jeitinho brasileiro”.

DaMatta se concentra, sobretudo, na investigação do “você sabe com quem está falando?”. Apesar de ser repudiado pela maioria dos brasileiros, paradoxalmente, esse ritual ocorre, frequentemente, em vários dramas sociais do dia a dia nacional. Embora seja considerado um comportamento antipático, todos o usam. Ele ocorre nas situações em que dois personagens se encontram, e um deles fica impedido em suas ações pelo outro que lhe quer fazer cumprir a lei que justamente aquele pretende ignorar. Ou seja, ele ocorre justamente nas situações onde o sistema legiferante está operando, pondo a todos no anonimato da individualidade.

Se o personagem que está sendo barrado ocupa uma posição ou cargo superior ao daquele que está barrando em nome da lei, ele, o primeiro, vai se recusar a ser tratado como indivíduo, responsável diante da lei, e vai exigir, e mesmo ameaçar, que o representante constituído dessa mesma lei se submeta e passe a tratá-lo de forma diferenciada, como alguém que tem domínios, pessoa de bem, com nome e endereço, enfim, poder para colocá-lo no seu devido lugar, o de “um ninguém” que “não tem onde cair morto” e quer tratá-lo como um indivíduo qualquer. Sai-se, portanto, da posição de indivíduo para a de pessoa pela “carteirada”, a apresentação da carteira de identidade, esse ritual que se acompanha daquele outro, “o você sabe com quem está falando?”.

Mesmo quando dois personagens ocupam a mesma posição social esses rituais podem acontecer. Isso ocorre devido ao que DaMatta (1997: 190) chama de *identificação social vertical*. Exemplificando, esse é o caso quando um porteiro, um motorista ou outra posição subalterna dá uma carteirada ou usa o famoso “você sabe com quem está falando?” para com alguém que ocupa a mesma

posição que ele mas cujo chefe é superior ao do outro. Assim, ele diria: “Você sabe com quem está falando?, o meu chefe é o doutor ou deputado fulano de tal”. É o caso também de uma mulher ou um filho que dá a “carteirada” em função da posição social de seu marido ou de seu pai.

Essa mudança de identidade, de indivíduo para pessoa, e vice versa, é possível porque o personagem ritualiza sua identidade e porque as noções de pessoa e indivíduo não são categorias naturais, com se todos já nascessem com ela. Citando outros autores, DaMatta explica que, por exemplo, a categoria que a noção de indivíduo implica possivelmente seja um construto social, cultural e historicamente construído. Não haveria em todas as épocas e em todas as culturas um indivíduo que tem sentimentos e vontades próprias, com expressão e liberdade individuais. O que é universal, e muito provavelmente exista em todas as culturas, é a compreensão de um ser biológico, um corpo entre tantos outros corpos onde as determinações sociais vem se alojar.

Haveria sociedades com maior ou menor compreensão da noção de indivíduo, de pessoa ou simplesmente de membro de um grupo. A noção de indivíduo, fundamental na formação do capitalismo ocidental moderno e tal como a compreendemos hoje nas grandes sociedades capitalistas modernas, é uma construção histórica que surgiu a partir da Reforma Protestante, a qual impulsionou as formas de trabalho individual, a geração de lucros e a acumulação de capital (Velho, 1980).¹ A consciência de alguém sobre seu corpo e sobre sua identidade ligada a esse corpo enquanto um membro de um grupo é, pois, determinada pelo sistema ideológico desse grupo. As noções de indivíduo e pessoa são, portanto, ideológicas.

O carnaval e o ritual expresso pelo “você sabe com quem está falando?” são dois momentos de dramatização social onde se percebe claramente a inversão e a migração de campos ideológicos de acordo com a situação. É nos espaço da rua e do trabalho onde mais se verifica essa inversão de lugares e ideologias.

Ora, a rua é realmente um lugar perigoso. A todo momento, estamos expostos à violência que o ato do “você sabe com quem está falando?” encerra. A todo momento, podemos encontrar um “figurão” ou “medalhão” que vai querer nos submeter com tal violência. Por isso, ao sairmos de casa para a rua, devemos

¹ Ver também Castro e Araújo: “Romeu e Julieta e a origem do Estado”, in: *Arte e Sociedade*.

levar nossa carteira de identidade. Antes de sairmos para a rua, devemos tomar banho, nos pentear, colocar uma boa roupa, apresentar uma boa aparência, de pessoa de boa família, para não sermos confundidos com a malandragem ou com indivíduos “sem eira nem beira”. Devemos estar atentos com quem lidamos. Devemos evitar a todo custo o conflito, pois alguém pode querer nos submeter. Então, é preciso termos polidez, como os membros das boas famílias. É necessário sabermos nos comportar, não dar “mancada”, “vexame” ou ficar com “cara de palhaço”.

Nas nossas relações interpessoais, ou com qualquer pessoa que nos deparemos nas situações ordinárias do dia a dia, é preciso que saibamos falar, temos que ter formas sutis de lidar com outro. Daí que é preciso “jeito”, “simpatia”, “cordialidade”, “manha” e “malandragem” na relação com outras pessoas. Ainda que ocorra frequentemente, é necessário que não usemos a antipatia, como é o caso do “você sabe com quem está falando?”. Ao contrário, devemos ser simpáticos, cordiais, legais, maneiros com as pessoas. Devemos preferir o “jeitinho brasileiro”, tão apreciado pelos estrangeiros que nos visitam e motivo de orgulho do povo brasileiro.

Assim, segundo DaMatta (1997: 238), o jeitinho é o inverso daquele antipático ritual. Contudo, eles guardam algumas semelhanças entre si. Primeiro, ambos surgem em dramas sociais de conflitos ou impedimentos por força da lei e da burocracia. Segundo, os dois efetuam a passagem do indivíduo para a pessoa na busca de se ultrapassar uma barreira. A diferença está que, enquanto num ritual se passa de indivíduo a pessoa para submeter o outro, no ritual do jeitinho se faz essa passagem para se submeter ao outro. Enquanto um é a arrogância e antipatia, o outro é a humildade e a simpatia. O “você sabe com quem está falando?” separa, o “dá um jeitinho pra mim?” aglutina. São, pois, dois tipos de inversão ou deslocamento diferentes, um que aparta, e outro que junta. Num, o processo é metonímia; noutro, metáfora. O “você sabe com quem está falando?” é “parada militar”, o “jeitinho” é carnaval.

Pensamos, contudo, como se verá em nosso último capítulo de análise, que o jeitinho também tem um elemento da procissão, pois ele tenta neutralizar a injustiça e a diferença entre os poderes.. Segundo DaMatta, a parada militar é fala, a procissão é reza e o carnaval é canto e dança. Para nós, o “jeitinho” é canto e dança, mas é reza também, ladainha.

2.1.2.2 - O Jeitinho Brasileiro

Segundo Livia Barbosa (1992), nos últimos anos têm-se verificado inúmeras tentativas de se identificar o nosso caráter nacional. “Que país é esse?” é a pergunta que mais frequentemente surge em vários setores da sociedade brasileira. A ela, têm-se dado as mais variadas e surpreendentes respostas. Na busca dessa definição, segundo a autora, duas respostas chamam a atenção pela insistência com que aparecem e que se tornam paradigmáticas na boca dos brasileiros: “*jeitinho brasileiro*” e “*país do jeitinho*”. O jeitinho seria então emblemático da identidade nacional do brasileiro.

Mas o que é o jeitinho? Pelo que se caracteriza o jeitinho? Essas são perguntas a que Livia Barbosa tenta responder. Faremos aqui então um sumário daquilo que mais nos interessa no estudo da autora.

Segundo a autora, a frase: “Por favor, o senhor não pode dar um jeitinho?” é uma das expressões mais populares no âmbito da sociedade urbana brasileira. Entretanto, do ponto de vista do estudo sociológico, pouco interesse tem despertado em nossos estudiosos. Livia Barbosa fez um levantamento de estudos sobre esse tema e achou apenas cinco. Ela cita os escritos de Guerreiro Ramos (1966), Roberto Campos (1966), Oliveira Ramos (1973), Keith Rosen (1971) e Clóvis de Abreu *et alli* (1982). Conforme ela, embora diversos do ponto de vista estilístico, esses trabalhos coincidem na apresentação de pontos importantes na caracterização do que é o jeitinho.

Livia Barbosa salienta alguns pontos importantes no estudo de Guerreiro Ramos. O primeiro, recorrente nos outros autores acima citados, é a idéia de que o *jeitinho* é um mecanismo de adaptação às situações perversas da sociedade brasileira. Um segundo ponto é o de que esse mecanismo é reflexo de um estágio de desenvolvimento econômico e social. Nesse sentido, o *jeitinho* estaria ligado a estruturas sociais arcaicas e que tenderia ao desaparecimento a medida que o Brasil fosse se industrializando. Livia Barbosa rejeita tal interpretação na base de dois argumentos. Primeiro, a realidade não aponta para o desaparecimento do *jeitinho*. Apesar da industrialização, o que se vê é esse sistema baseado na burocratização impessoal e na racionalidade ser vazado por valores de ordem moral, pela irracionalidade e pelos laços de amizade. Segundo, numa sociedade arcaica, baseada em clãs e famílias, não haveria necessidade do *jeitinho*, dado que

as relações pessoais e hierárquicas seriam bastante determinadas e inequívocas.

Lívia Barbosa faz comentários a respeito de três fatores evocados por Roberto Campos. Deteremo-nos rapidamente apenas em relação ao primeiro de seus comentários. Ainda que sejam comuns nos países latinos as tomadas de decisões baseadas em relações pessoais, isso não significa que haja o *jeitinho* naqueles países. Segundo ela, o *jeitinho*, além de estar ligado a situações específicas, é um elemento de identidade social, um estilo de lidar com aquelas situações.

O que Lívia Barbosa pinça de Oliveira Torres é o que serve para definir o que é o *jeitinho*. Segundo ela, para Oliveira Torres, o *jeito* é uma maneira de ser peculiarmente brasileira, um tipo de filosofia de vida. Ele identifica dois tipos, o prático e o teórico, sendo este não explorado pelo autor. O *jeito* prático se traduziria na capacidade de adaptação a situações inesperadas ou difíceis. Seria definido como criatividade, improvisação e esperteza do brasileiro

Conforme Lívia Barbosa, o estudo mais minucioso sobre o *jeito* é de Keith S. Rosen. Em seu estudo, ele identifica cinco tipos diferentes de comportamento que podem ser tomados como *jeito*. O que importa apreender aqui é a ligação que ele faz entre o *jeito* como prática, a corrupção, o paternalismo e o formalismo de nossas leis. Não entraremos aqui em detalhes visto que esses temas voltarão a aparecer no decorrer de nosso texto.

Com relação a Clóvis de Abreu *et alli*, o que se destaca é a ligação que ele faz do *jeitinho* com as estruturas de poder da sociedade brasileira e com as diferentes organizações burocráticas. Lívia Barbosa resume as conclusões do autor em cinco aspectos ligados ao *jeitinho*: i) o formalismo de nossa burocracia, mecanismo pelo qual se controla o dar e o negar, o vetar e o consentir.; ii) fuga da racionalidade econômica, ética ou legal; iii) é manifestação que surge em qualquer sistema baseado na prevalência da hierarquia e da estrutura de relações pessoais; iv) é uma relação de poder nos moldes do “*Você sabe com quem está falando?*”, ou seja, aquilo que distingue entre os que podem e os que devem, os que têm e os que não têm, as pessoas e os indivíduos; e v) ele não está em extinção, apesar do avanço da burocracia e sua lógica racional e impessoal.

Segundo Lívia Barbosa, esses estudos apresentam recorrências bastante marcantes que também são encontradas no senso comum. Ela sublinha como recorrências as explicações de fundo histórico, tais como a educação jesuítica, o

dogmatismo católico, a cultura humanística, a corrupção portuguesa, o formalismo, etc. Outra recorrência seria uma perspectiva evolucionista, sendo o *jeitinho* uma sobrevivência de estágios de subdesenvolvimento que a modernidade e o progresso tratarão de dissipar. Um terceiro ponto de recorrência seria quanto a seus aspectos meramente morfológicos e funcionais, sem referência a seu significado no nível das representações simbólicas. Por fim, todos os textos discutem a brasilidade ou não do *jeitinho*.

Lívia Barbosa se propõe ir mais longe ao se perguntar por que o *jeitinho* tem se transformado de elemento de drama social para elemento de identidade social. Para ela deve-se sair do mero funcionalismo, mecanismo de adaptação a situações difíceis, para se explorar o seu significado simbólico. Nessa nova abordagem, Lívia Barbosa distingue entre “*dar um jeitinho*” e “*jeitinho brasileiro*”. O primeiro teria caráter funcional, ligado a um drama social, e o outro seria um elemento paradigmático de nossa identidade social. A fim de resolver essas diferenças, ela propõe um levantamento etnográfico em três níveis: um gramatical, ou seja, o conhecimento das situações, dos personagens e os domínios em que se usa ou não o *jeitinho*; um discursivo, onde se analisam as suas representações sociais; e um terceiro, onde se faz a comparação com um outro drama social: o “*Você sabe com quem está falando?*”

Com relação à gramática do *jeitinho*, ela distingue cinco aspectos: a definição do que é o *jeitinho*; os domínios ou cenários em que aparece; o idioma do *jeitinho*; as técnicas argumentativas utilizadas para pedi-lo; e os personagens a ele associados.

Na definição do *jeitinho*, Lívia Barbosa chama logo a atenção para seu caráter “universal”. Segundo ela, todas as pessoas entrevistadas em sua pesquisa conhecem, praticam ou fazem uso das expressões *jeitinho brasileiro* ou *dar um jeitinho*. Ainda que essas expressões não sejam de imediato entendidas, há uma gama de sinônimos que logo as situa. Esses sinônimos são bastante expressivos: quebra-galho, malandragem, jogo de cintura, etc. Nessa universalidade, se situam aqueles das mais diversas camadas e identidades sociais: “do contínuo ao presidente”, do “faxineiro ao empresário”. Logicamente há uma diferença de dimensão entre os seus praticantes, mas qualquer pessoa pode dar ou receber o *jeitinho*, o importante é que se tenha “boa vontade”.

Por definição, segundo os entrevistados da pesquisa, o *jeitinho* é sempre

uma forma especial de se resolver algum problema ou situação difícil ou proibida. É uma forma criativa de se solucionar uma emergência, seja através do dribble a uma norma ou regra preestabelecida, seja por um acordo, esperteza ou habilidade. Desse modo, para que haja o *jeitinho*, é necessário o acontecimento de algo inesperado ou contrário aos objetivos de alguém.

Entretanto não é fácil uma definição precisa do *jeitinho*, pois, conforme o que se interpreta da percepção dos entrevistados, ele se confunde com o favor e a corrupção. Caso o discurso seja positivo, o *jeitinho* tende a se aparentar com o favor; caso contrário, ele se avizinha da corrupção. Segundo Lívia Barbosa, o melhor seria estabelecer um *continuum* entre o favor, o *jeitinho* e a corrupção. O contexto e o tipo de relação entre as pessoas são o que o definiriam. Pelo lado do favor, as pessoas estariam ou se colocariam em situação de desigualdade; pelo lado do *jeitinho*, em igualdade. O grau de conhecimento entre as pessoas também seria uma forma de distingui-los. O favor, não se pede geralmente a desconhecidos, mas o *jeitinho*, qualquer pessoa pode dar ou recebê-lo. Uma outra forma de distinção diz respeito à transgressão ou não de regras. Mas, segundo Lívia Barbosa, essa distinção está ligada ao discurso condenatório do *jeitinho*. Também se diz que favor é mais formal, e o *jeitinho* informal, dado que o favor requer um conhecimento mais longo entre as pessoas, o mesmo não sendo necessário para o caso do *jeito*.

Com relação à corrupção, as confusões também existem de forma bastante semelhante as que existem com relação ao favor. A maior das distinções, refere-se à possibilidade de ocorrer alguma vantagem material em função da situação. A distinção estaria, em hipótese, ao montante envolvido entre o dar e receber o *jeitinho*.

Segundo a autora, as distinções se tornam mais claras à medida que o nível de escolaridade das pessoas aumenta, o que implicaria uma distinção de caráter moral. O certo é que quanto mais a pessoa seja favorável ao *jeitinho*, mais ele se distingue da corrupção.

O segundo fator é o domínio ou cenário em que aparece. Conforme os informantes de Lívia Barbosa, a burocracia é o domínio por excelência do *dar um jeito*. Isso se deve à rigidez e ao formalismo da burocracia brasileira. Ao menos teoricamente, a máquina burocrática é racional, impessoal, anônima e “fria”. É para escapar dessa rigidez que se faz apelo às emoções, à informalidade e ao

peçoal. Dessa forma, parte-se da esfera do impessoal, do individualismo, para o peçoal. Mas, como observa a autora, a prática do *jeitinho* não se resume ao domínio da burocracia. Ela habita todos os domínios onde o face a face existe, seja na vida familiar, sexual, emocional, financeira, etc.

O *jeitinho* é universal, é utilizado por todos os segmentos da sociedade brasileira. Sendo assim, ele independe da identidade social de cada um. Um dos fatores que mais contribuem para essa prática social é o sexo. Independentemente de dinheiro, status, educação, etc., o sexo das pessoas influi para o êxito ou não do *jeitinho*. Entre um homem e uma mulher, se quem o pede é esta, fica mais fácil a sua obtenção; se é a mulher que o vai conceder, o homem tem que ser hábil, pois as mulheres são tidas como mais rígidas do que os homens; se a situação envolver duas mulheres, as coisas se complicam, pois é comum tanto a competição quanto a cumplicidade entre elas; sendo dois homens, a mesma contradição não existe, pois a visão que se tem deles é que não se discriminam entre si.

O terceiro fator é o que Lívia Barbosa chama de o “idioma” do *jeitinho*. Mais do que sexo ou outro fator, a maneira de falar é preponderante. Há de haver simpatia, cordialidade, humildade e mostrar-se necessitado. Jamais uma pessoa deve-se mostrar arrogante ou autoritária. É necessário, pois, ter um “bom papo” e saber pedir. O saber falar aí não significa ter um belo discurso ou apresentar argumentos sólidos. Trata-se, antes de tudo, do uso de um conjunto de valores apreciados pelo igual, trata-se de se colocar em relação de igualdade com o outro. É necessário que se crie familiaridade. Com relação a esse último aspecto, Lívia Barbosa cita as seguintes expressões denotadoras dessa proximidade entre os interlocutores: “meu irmão”, “amigo”, “tio”, “vovó”, “compadre”, “meu chapa”, “companheiro”, “querida”, etc.

Nesse modo de falar, entram necessariamente o charme e a simpatia. As pessoas devem ser legais, simpáticas, se mostrarem compreensivas, se compadecerem com a dor do outro, etc. Além desse fatores, são mencionados como importantes o dinheiro, o status e a maneira de vestir. Entretanto, a pessoa para conseguir o *jeitinho* deve se colocar numa posição de ser percebida pelo outro como humilde, pessoa simples. Ser muito mas aparentar simplicidade é muito valorizado pelas pessoas. Lívia Barbosa explica que são valores advindos da moral católica, onde o sucesso material é visto de forma negativa. Dessa forma, devemos ter espírito de humildade e de compadecimento. É necessário, enfim,

saber pedir.

Além dessas características individuais, é necessário o quarto fator, a “técnica” para se pedir o *jeito*. A estratégia mais usada é envolver emocionalmente com nossos problemas aquele a quem vamos pedir o *jeito*. Temos que lhe despertar o compadecimento. Nesse sentido, a técnica argumentativa consiste em alargar a esfera da responsabilidade individual para a esfera da responsabilidade de terceiros ou de circunstâncias alheias à própria vontade de quem o pede. Devemos fazer com que o outro compartilhe de nossos problemas. Geralmente, os argumentos começam com histórias da situação em que se encontra a pessoa na condição de solicitante do *jeito*. Procedendo dessa forma, a pessoa na condição de o conceder se vê constrangida em não levar em consideração os problemas do outro. Restringir-se à norma, ao prescrito, em desconsideração a seus problemas, é uma situação que, no Brasil, leva ao desconforto e à injúria. Segundo Livia Barbosa, no Brasil é problemático dizer o “não”.

Terminando sua gramática, Livia Barbosa fala dos personagens que se utilizam do *jeitinho*. Os personagens que usam o *jeitinho* são associados ao malandro, ao esperto, ao carioca. Usar dessa prática significa ser criativo, ter soluções para o que parecia perdido. É necessário ser matreiro, ter jogo de cintura, alegria, jovialidade, criatividade, etc.

O segundo nível de análise proposto pôr Livia Barbosa é o nível dos discursos acerca do *jeitinho*, ou seja, as opiniões de brasileiros a respeito dessa expressão. Essas opiniões revelam uma visão dos brasileiros a respeito do Brasil e tomam dois caminhos, um das esferas políticas e econômicas, e outro das esferas das relações sociais. No primeiro caso, o *jeitinho* aparece como um produto de distorções institucionais. No segundo caso, aparece como um mecanismo salutar, humano e positivo que promove ajustes face às imponderabilidades da vida, humaniza as regras e normas institucionais a partir da igualdade moral entre os homens e ameniza as desigualdades sociais. Há, portanto, segundo ela, há um discurso positivo e um negativo. O positivo está ligado à visão popular; o negativo está ligado, sobretudo, ao discurso erudito que aproxima a prática do *jeitinho* à prática da corrupção.

O discurso positivo nasce da experiência diária das pessoas e não da

reflexão crítica e profunda sobre nossas instituições sociais ou sobre a idéia do que somos como país, embora tenha representações bem marcadas a respeito do “brasileiro”. É um discurso bem abrangente porque define *jeitinho* tanto como resposta criativa a uma situação de emergência quanto como uma forma de agilizar algum tipo de procedimento através da quebra da lei ou norma preestabelecida. O *jeitinho* é visto como uma forma de fazer face às eventualidades que surgem e também a quebrar a monotonia, pois, conforme essa visão, tudo que é certinho é rígido e chato.

Essas eventualidades diriam respeito à doença em família, ao atraso do trem, à fila do INSS, à pressa, etc.. Enfim, todos os fatores puramente ligados à vida particular de cada um. Em comparação com o universo anglo-saxão, esses fatores fazem parte da esfera exclusivamente individual, sem envolver terceiros.

O justo não é estabelecido pela norma ou pela lei. A precedência é de quem está mais “necessitado”. Nesse tipo de discurso, o *jeitinho* é forma alternativa de filiação não à sociedade brasileira, mas à condição humana. Nesse sentido, a cidadania é algo invertido, calcada não em direitos e deveres, mas na necessidade de quem precisa e na compreensão de quem manipula a situação naquele momento.

Pelo discurso positivo, o que importa é descomplicar: “se a gente pode dar um jeito, pôr que não fazê-lo?” “Tamos aqui para descomplicar, pra dar um jeito”.

O *jeitinho* encontra sua fundamentação também numa visão complementar das relações sociais em que a negação de um pedido que se pode atender soa como antipatia. “Ter boa vontade é fundamental”, “se todos agissem assim dessa forma, o mundo seria muito diferente”.

O que há de crítica não se refere, portanto, ao sistema, mas ao homem. Se há uma pregação de mudanças, estas dizem respeito a uma ordem moral, ao contrário do discurso negativo que prega mudanças na ordem política, social e legal. Não se trata de alienação. Trata-se, antes de tudo, de questões que transcendem o materialismo.

O *jeitinho* é uma questão do “caráter” do povo. Nesse discurso se revela uma identidade social do grupo claramente positiva. Chega mesmo a ser um ufanismo. Por exemplo, “em termos de relações interpessoais, somos muito melhores que os americanos, os ingleses, os franceses e até mesmo os portugueses.” Enfatiza-se aqui a nossa cordialidade, simpatia, alegria e esperteza.

O terceiro ponto importante destacado por Livia Barbosa diz respeito às categorias de *indivíduo* versus *pessoa*. Discordando de DaMatta, que afirma que o *jeitinho* e o *you know who you're talking to* são as duas faces de uma mesma moeda, ou seja, do sistema hierárquico da sociedade brasileira que vive o dilema de duas de nossas vertentes ideológicas centrais, o *individualismo* e *hierarquia*, Livia Barbosa sugere que o *jeitinho* é a síntese dessas duas vertentes. Embora pessoalize as relações, como faz a hierarquia, o *jeitinho* afirma a igualdade. No centro dele está a “barganha”, a argumentação. Ele não é algo substancial, mas depende da lógica da situação. Enquanto o *you know who you're talking to* seria um ritual de separação, o *jeitinho* seria um ritual de aglutinação social.

O *Jeitinho* seria a expressão de um *individualismo* à brasileira. Enquanto nos EUA o individualismo se assenta em valores como igualdade e liberdade num sentido de base jurídica, no Brasil esses mesmos valores são enfatizados de forma diferente. Em nosso país, o indivíduo normativo das instituições é substituído pelo indivíduo normativo das situações, descolando-se da base jurídica e legal e se remetendo a uma totalidade moral englobadora da prática social de todos. Sobrepujando a igualdade jurídica, o que reina aqui é a igualdade moral entre os indivíduos perante a Deus e ao gênero humano.

2.1.3 - O contexto de atendimento ao cliente

A relação empresa/cliente é marcada pela evolução tecnológica e pelas mudanças no mercado. Antes da Revolução industrial, a relação entre o produtor e o consumidor era personalizada. Com o advento da indústria mecanizada e do consumo de massa, a relação entre empresa/cliente se tornou despersonalizada. Nas últimas décadas, surge o discurso da qualidade do atendimento e dos direitos do consumidor. Apesar desse discurso, permanece ainda um hiato entre ele e prática de muitas empresas. Tal hiato se deve à sobrevivência das teorias clássicas da administração das organizações produtoras de bens e serviços. É uma herança, sobretudo, do taylorismo que marcou a administração das empresas a partir do final do Séc. XIX.

A herança de Taylor se traduz pela racionalidade funcional e técnica dos meios de produção e pela politização das relações interpessoais no interior das organizações. Além disso, estando as preocupações da administração voltadas

para o interior da organização, o cliente foi excluído das decisões tomadas no âmbito do processo produtivo.

A racionalidade operava no sentido de diminuir custos, disponibilizar meios e aumentar a produção e sua distribuição.

No sentido da racionalização, houve a politização das relações interpessoais nas empresas. Os funcionários foram divididos entre os que pensam e os que executam. Desse modo, a comunicação nas empresas foi afetada de duas maneiras: uma imperativa, instrucional, onde quem fala é aquele que tem poder, cabendo aos outros simplesmente obedecer; a outra consequência é o silêncio ou a perda de subjetividade dos funcionários encarregados da execução mecânica das tarefas de produção. Entre eles a comunicação deveria ser reduzida com vistas à maior produção.

Com a racionalização e a massificação da produção, a relação fornecedor/consumidor se tornou impessoal. A organização ganhou muito mais poder do que o cliente, submetido que era às condições de produção em massa. O cliente perdeu o canal de comunicação com a empresa, perdeu poder diante dela e muito menos podia interferir na cadeia produtiva.

Nos dias de hoje, o discurso é pela disputa do cliente. Com o avanço dos meios tecnológicos, de produção e comunicação, a competição aumentou, e o cliente vem ganhando consciência de seu poder e dos meios de que pode se servir para assegurar o respeito a seus interesses e sua satisfação.

A tendência hoje, pelo menos discursivamente, é a customização. Fala-se na valorização do cliente, no relacionamento a longo prazo, na abertura dos canais de comunicação para ele, na personalização, etc. Valoriza-se a comunicação.

Mas a comunicação se impõe como valor quando toda a racionalidade técnica entra em colapso (Zarifian, 2001). Surge então a comunicação autêntica. A emergência do aleatório quebra qualquer padronização e os sistemas de informação a ela subordinados. É necessário então lidar com o novo, produzir um sentido para o novo que surge. Partilhar informações, cooperar, produzir comunicação que dê conta do problema surgido. Parece que é mais ou menos isso o que ocorre quando o consumidor começa a tomar consciência de seus direitos. Ele rompe o silêncio.

2.1.3.1 - O contexto de atendimento ao cliente no Brasil

A melhoria no atendimento ao cliente no Brasil é bem mais tardia do que nos países desenvolvidos. Aqui, o respeito ao consumidor só começa a ser praticado de maneira mais visível a partir da publicação da lei nº 8.078, de 11 de março de 1990, por cuja importância lhe foi atribuída a condição de Código de Defesa do Consumidor, o CDC (Vergara, 2003). Antes disso, além da exclusão do cliente dos objetivos organizacionais decorrente da postura funcionalista da teoria e prática da administração das corporações, a situação do direito do consumidor no Brasil ainda era pior tendo em vista a realidade do contexto político, social, cultural e político do país.

Antes de as relações de consumo possuírem cunho jurídico – nos países desenvolvidos isso começa pelos idos de 60 – o consumidor estava vulnerável aos abusos das empresas. Os empresários não se sentiam obrigados a prestar informações ao cliente. Ele era visto como alguém que não devia pensar, mas simplesmente consumir, mais ou menos como era a relação patrão/empregado na perspectiva de Taylor, alguém que não tem poder e a quem não se deve ouvir. O consumidor era – e ainda vemos essa prática – pressionado sobre a forma de aquisição dos produtos, tal como as vendas casadas e a quantidade mínima de compra. Faltava portanto harmonia e equilíbrio na relação fornecedor/consumidor.

A partir da publicação do CDC, esse cenário, então, dá mostras de mudanças. Segundo Vergara (2002), uma certa tradição começa a ser rompida. Essa tradição está associada a um dos traços da cultura brasileira, qual seja o de evitação do conflito (Cf DaMatta, 1983, *apud* Vergara, 2003). A reclamação no Brasil é vista como o enfrentamento de um conflito.

A reclamação é percebida como a quebra de harmonia, a perturbação da paz e do equilíbrio que se supõe devam existir nas relações sociais. As empresas, ou pelo menos as grandes corporações, são percebidas pelos brasileiros como adversários mais fortes, e tomar uma iniciativa de conflito contra elas é algo que assusta, principalmente numa sociedade como a brasileira, marcada culturalmente por um forte sentido de hierarquia nas relações sociais. Há aqui o sentimento de que a universalidade da lei é só para os mais fracos e para aqueles que não participam da rede de relações próximas ao poder. A lei passa a significar um “não pode” (Cf. DaMatta, 1986, *apud* Vergara, 2003).

Enquanto os consumidores de classe mais alta acreditam ter algum poder, os de classe mais baixa pensam que as empresas são infinitamente mais fortes e que só lhes cabe uma saída doméstica ou a resignação (Vergara, 2003), algo como utilização das técnicas do pedido do jeitinho ou da expressão jeito, como veremos a seguir.

Mas como mencionamos acima de acordo com Vergara (2003), essa percepção de que as empresas são poderosas e de que o consumidor não tem com quem reclamar e, portanto, não tem direitos, está mudando com a promulgação do CDC e da proliferação dos órgãos governamentais e não governamentais de proteção ao consumidor. Resta, portanto, às empresas a mudança em suas práticas de relacionamento com o cliente. Nesse sentido, elas passaram a abrir canais de comunicação com o cliente e buscar um relacionamento mais personalizado com seu cliente. As empresas passaram a implantar os serviços de atendimento ao cliente (SAC's) numa mudança de postura que vai da racionalidade funcional para a racionalidade comunicativa (Vergara, 2003).

2.1.3.2 - O contexto do call center

Segundo Oliveira (no prelo), as Centrais de Atendimento (CA's) ou Call Center's introduziram um modelo de atendimento de alta tecnologia e baixo contato. Buscando inserir-se no capitalismo moderno, marcado pela aceleração tecnológica, pela competição acirrada e pela globalização, as empresas procuram vantagens competitivas e abertura de comunicação com o cliente através de recursos tecnológicos. O call center é uma das ferramentas tecnológicas de comunicação do capitalismo moderno.

Os CA's utilizam-se do telefone e de um sistema informatizado interligados. Operando esses meios tecnológicos estão os atendentes, geralmente algumas dezenas deles, lado a lado, em boxes individuais que esquadrinham uma grande sala. Eles permanecem sentados boa parte do tempo em condições ergonômicas nada favoráveis. Além disso, estão sendo monitorados por um ou mais supervisores.

Buscando reduzir os riscos implicados nas relações intersubjetivas entre clientes e atendentes, a tarefa dos atendentes é bastante padronizada. Desse modo,

os CA's caracterizam-se pela padronização dos atos de linguagem, pela restrição de tempo e pelo controle externo das respostas através de monitoramento pelos supervisores.

Os atendentes experimentam uma série de dificuldades na execução de suas tarefas. A primeira delas refere-se à diversidade de meios com que eles operam. Os atendentes operam com telefones e computadores. Estes colocam os operadores em contato com uma outra tanta diversidade de meios semióticos. Um dos resultados dessa diversidade de meios é o que Oliveira (no prelo) denominou de “fala encaixada” e “animação”. Ou seja, existe uma fala institucional veiculada pelas informações e comandos do sistema informatizado e a fala da atendente que, na verdade, media aquela fala institucional. Na medida em que a fala do atendente é apenas um meio, ela não é uma fala real, mas apenas a animação da fala institucional.

Além dessa fala encaixada e da animação, há ainda a questão da fala scriptada. O script é um meio cognitivo destinado a aumentar a confiança nesses sistemas inteligentes de comunicação. Ele é um meio de gerenciar as informações e as emoções que possam emergir da inevitável relação intersubjetiva entre atendente e cliente. No script, estão previstas perguntas, respostas, formas de abertura e fechamento do atendimento, fórmulas de polidez, estratégias de controle das emoções e “impertinências do cliente”, etc. O script implementa um processo de burocratização das expressões e sentimentos (Oliveira, no prelo). Entretanto, o script não garante a eficácia do modelo de atendimento adotado nos CA's.

Duas outras dificuldades dos atendentes, aqui, dignas de nota são a sua falta de autonomia na resolução de problemas dos clientes e a falta de integração entre eles e os demais funcionários e departamentos envolvidos nos processos de relacionamento com o cliente. Na verdade essas duas dificuldades estão intimamente relacionadas entre si. A falta de autonomia decorre em primeiro lugar pela padronização do atendimento decorrente do script. Em segundo lugar, porque existe o controle externo do conteúdo da conversação através do monitoramento pelos supervisores. Em terceiro lugar, porque os operadores são postos numa situação de meros executores de uma tarefa, tal qual a divisão política tayloriana entre os que pensam e dirigem e os que meramente executam tarefas mecânicas.

Por fim, porque existe aquela segunda dificuldade, a falta de integração entre os atendentes e demais funcionários e departamentos. Dessa forma, o atendimento tende a ser altamente engessado: procedimentos padronizados pelo script, fala encaixada e animação, falta de autonomia e falta de comunicação entre outros funcionários e departamentos também envolvidos nos processos de relacionamento com o cliente.

Toda essa padronização na verdade deixa um espaço para a comunicação autêntica. Segundo Zarifian (2001), toda vez que acontece uma falha nos procedimentos padronizados, o silêncio se rompe e surge a comunicação autêntica que tenta lidar com o aleatório, resolvê-lo. Nesse momento de quebra do padrão surge a subjetividade, a necessidade incontrolável de comunicação, pois o aleatório se impõe, dado que nenhuma padronização possui um sistema de informações capaz de lidar com o novo do evento que emerge, incontrolável.

É isso a que Oliveira (no prelo) se refere quando menciona as dificuldades do atendente em sair da fala scriptada e entrar na fala relacional muitas vezes emergente a partir da resistência do cliente em ser reconhecido apenas como um número, um código, ou quando ignora a situação de um atendimento padronizado. Tal emergência do aleatório terá implicações quando o cliente se utilizar das técnicas do pedido de jeitinho.

2.2 – O INSTRUMENTAL TEÓRICO DE ANÁLISE

Esta seção tem por objetivo apresentar os estudos teóricos e a metodologia que nos serviram como instrumentos de análise dos dados. Dessa forma a seção em três partes. A primeira se refere ao estudo da organização sequencial da conversa conforme os postulados da Análise da Conversa. A segunda se refere às formas e mecanismos de representação que os participantes de uma interação utilizam para construir os significados e posicionamentos que ali estão se atualizando. Esta parte é orientada por estudos que se incluem na Sociolinguística Interacional. A terceira parte da seção se refere ao ambiente institucional onde se inserem os dados e à metodologia empregada em sua coleta, tratamento e análise.

2.2.1– Análise da Conversa

Um dos objetivos da lingüística pragmática é definir uma unidade de sentido formal. A tentativa de identificação dessa unidade tem sido feita por meio da noção de *tópico*. Essa tentativa tem falhado em sua tarefa, pois essa unidade deve ser encontrada não por meio da identificação de determinado referente mas por meio da identificação da ação que determinada elocução executa quando colocada em contexto interacional. A linguagem não é, pois, uma entidade *sobre* alguma coisa, mas uma entidade que faz alguma coisa. Na interação, mais do sabermos sobre o que se fala, devemos saber o que fazermos ou, mais particularmente, o que respondermos diante de uma elocução a nós dirigida por um interlocutor.

Gago (2005) aponta para seis razões dadas por Schegloff (1990) para mostrar a vulnerabilidade da noção *tópico* como ferramenta analítica para se estudar a *coerência* da fala em interação: i) a impossibilidade de, em muitos casos, determinar com precisão o tópico em andamento; 2) a mudança gradual no tópico da conversa, o que agrava ainda mais o problema da determinação precisa do tópico; iii) a própria noção de tópico é complicada enquanto unidade e categoria analítica da coerência e organização da fala-em-interação, embora se possam reconhecer tópicos na conversa; iv) do ponto de vista etnometodológico, a formulação do tópico é uma prática que se insere no interior da dinâmica conversacional pelos próprios participantes e não pelo analista da conversa; v) o foco sobre o tópico desvia a atenção sobre as ações que estão sendo executadas na e pela fala uns dos outros; e vi) a fala é sempre centrada em ações, mesmo que se o faça em termos de desenvolvimento de tópico, pois, afinal de contas isso é uma ação, “topicalizar”.

A Análise da Conversa Etnometodológica (a partir de agora referida como ACE) se desenvolveu nos anos 60 (Ventola, 1987; Duranti, 1997; Gago, 2005) em contraste com a lingüística de orientação sociológica na tradição dominante da época e com a lingüística estruturalista nas vertentes de Saussure, Bloomfield e Chomsky. Para os teóricos da ACE, as atividades rotineiras de fala não são apenas o reflexo da ordem social, e sim, elas próprias, as produtoras dessa mesma ordem. Por ser básica no dia a dia da realidade social, eles tomam a conversa ordinária como o lugar primeiro da experiência social, sendo o gênero primário da

linguagem em uso nas relações humanas, do qual todos os outros gêneros são derivações, tais como os chamados gêneros *institucionais*.

Um ponto crucial de convergência entre a Etnometodologia e a ACe é a concepção de que as atividades sociais cotidianas, entre elas a conversa espontânea, são práticas ou métodos racionais que os membros de um grupo social utilizam para atingirem determinados fins ou propósitos. Como sendo atividades e práticas sociais racionais, elas são altamente ordenadas e estruturadas, tal como se supõem ser a estrutura e ordem sociais. Daí que Sacks propõe que a fala em interação pode ser sistematicamente estudada (Gago, 2005), pois, como atividade ou método racional, ela seria também altamente ordenada e estruturada e faria parte da competência lingüística de seus usuários na forma de estruturas organizadas de padrões de ação adequadas às formas que os encontros sociais assumem.

Sendo assim, a ACe visa primordialmente descrever a organização desses padrões de ação social nas diversas atividades de fala implicadas nas relações humanas, tendo a fala-em-interação a estrutura daqueles mesmos padrões de ação, revelando a ordem social presente em determinada comunidade lingüística.

Sendo a fala-em-interação guiada por uma ordem e uma estrutura, a ACe se funda em três princípios. O primeiro, como já se disse, é que a interação social é estruturalmente organizada, e sua estrutura é parte fundamental da competência social dos membros de uma comunidade. O segundo princípio é o de que a ação verbal dos participantes produz *implicatividade seqüencial*, ou seja, ela é duplamente contextualizada pois uma ação atual projeta na fala seguinte do interlocutor um espaço de relevância que define um tipo de contribuição conversacional esperado, que, por sua vez, projeta novamente um espaço de relevância que se liga ainda àquela primeira ação. Enfim, o contexto é definido pelo antes e o depois na seqüência da interação.

O terceiro e último princípio é o de que toda ação social deve ser estudada a partir de dados empíricos e, por isso, deve ser registrada o mais detalhadamente possível para que, assim, se prescindia de materiais não presentes na interação, como entrevistas, notas de campo, etc., para se explicarem os fenômenos ali envolvidos, pois o texto interacional deve se bastar a si próprio como material de análise.

2.2.1.1 - Unidades formais de sentido e organização seqüencial da conversa

Na busca, pois, de unidades de sentido e coerência que se pressupõe guiarem a interação, a ACe define unidades seqüenciais formais que representam as ações que estão sendo executadas pelos participantes da interação. Dentre essas unidades, estão os conceitos de *turno*, *unidade construcional de turno* (UCT) ou *move*, *troca conversacional* e *pares adjacentes*.

Turno pode ser definido como a palavra, expressão ou elocução tomadas por um dos falantes por um determinado momento no curso da seqüência conversacional. O turno pode se constituir em uma única ou em mais de uma ação realizada pelo falante atual. A ação ou as ações que um turno encerra é o que se chama de *unidade construcional de turno* ou *move*. Essa unidade pode coincidir com o conceito de turno, pois este pode ser constituído de uma única ação.

Troca conversacional e *pares adjacentes* são conceitos afins pois ambos dizem respeito ao fato de que a interação necessariamente implica em pelo menos duas ações contrapostas vindas de, também, pelo menos dois interlocutores, ou seja, uma ação e uma reação, ainda que esta seja um gesto ou apenas o silêncio. Nesse sentido, à ocorrência de um ato de fala segue-se um correspondente ou complementar. O segundo termo do par segue regras sócio-culturais de preferência em sua realização. A essa forma de organização da estrutura conversacional dá-se o nome de *seqüências preferidas* e *despreferidas*. A forma como o par adjacente é desenvolvido, juntamente com a seqüência de ações aí encerradas, gera o que pode ser chamado de *organização seqüencial da conversa*.

A título de observação, em nossa análise de dados, estaremos chamando cada uma das partes do par adjacente de *slot*. Optamos pelo uso dessa expressão inglesa por ela dá a idéia de um espaço, um intervalo durante o qual um ato está em desenvolvimento, sempre aberto a uma intervenção do interlocutor. Sendo assim, o seu uso se justifica na medida em que a ação discursiva na interação é sempre seqüencial e aberta à intervenção.

Segundo Gago (2005), Schegloff (1995) distingue *organização seqüencial* e *organização de seqüência*. O primeiro conceito seria mais genérico e diria respeito a uma supra-organização das ações numa conversa, ou seja, diria respeito

ao “posicionamento relativo” das elocuições ou ações, do qual a ordem das elocuições no sistema de tomada de turno seria um exemplo. Diferentemente, o conceito de *organização de seqüência* seria mais específico - um tipo de organização seqüencial – e diria respeito ao fluxo ordenado de ações dentro de uma ação específica, como seria o caso de um pedido formado por uma seqüência de ações menores ou da sucessão de eventos e ações numa narrativa.

O termo *organização seqüencial* refere-se ao fato de que na fala dos participantes de interações há *ações* em desenvolvimento com um curso bem determinado. A seqüência de ações pode ser curta, com apenas dois turnos, um inicial e outro final, ou pode se desenvolver por mais de dois turnos. No curso dessas ações, pode-se identificar uma ação de base que, em seu desenvolvimento, pode atrelar mais de dois turnos para que se execute completamente essa ação.

A execução dessas ações provoca o seu constante monitoramento por parte dos participantes da interação. Dentre outros, os alvos desse monitoramento dizem respeito à identificação do tópico da conversa, a finalização das unidades de construção de turno (UCT) e possíveis lugares da alternância de participantes, o gestual, o ritmo da conversa e, sobretudo, a ação em curso de alguém que no momento tem a posse do turno, pois é monitorando esse quesito que, primeiro, se pode perceber que se está sendo selecionado como próximos falantes ou, segundo, que se pode (ou se deve) intervir na ação do falante atual. A seleção do próximo falante ou a intervenção deste na fala do outro são quesitos básicos para a análise das UCT's.

Enfim, toda a organização estrutural da conversação, em sua natureza co-construcional, vai ser um fator decisivo para a compreensão do discurso. Desse modo, a compreensão de que ato de fala se está tratando depende também da relação de interdependência entre os demais movimentos realizados na conversação.

2.2.1.2 - O par adjacente

Na medida em que as elocuições na conversa são formas de ação social seqüenciadas e, como ações que são, localizadas em algum posicionamento temporal, a ACe identifica alguns grupos de ações sociais específicas que sempre

ocorrem em pares seqüencialmente bem definidos. Esses grupos de ações em pares constituem o que se chama de *pares adjacentes*, cujas características básicas, em sua forma mínima, não expandida, são, em resumo, as seguintes: i) composição em dois turnos; ii) execução por diferentes falantes; iii) posicionamento adjacente, isto é, um imediatamente após o outro; iv) diferenciação das respectivas partes em *primeira parte do par* e em *segunda parte do par* (a partir de então PPP e SPP, respectivamente); e v) a especificidade tipológica dos pares, ou seja, para um tipo específico de PPP há de corresponder um tipo também específico de SPP, e não outro.

Tais grupos de ações constituídos em pares específicos correspondem a formas de ação social também específicas e francamente operantes na conversa, organizando e governando um conjunto extremamente amplo de atividades sociais em contexto interacional de fala. Dada essa sua generalidade, os pares adjacentes são considerados *unidades básicas* de construção de seqüências conversacionais em sua forma não expandida.

2.2.1.3 - Mecanismos de coesão e coerência,

Por serem grupos de ações em pares específicos e serem amplamente correntes nas atividades sociais de fala espontânea, os pares adjacentes participam das expectativas dos participantes sociais de que as ações devam estar relacionadas umas às outras através de dois mecanismos de coerência independentes, mas que podem se inter-relacionar. São eles os mecanismos de relevância e os de preferência/despreferência.

Por mecanismos de relevância, deve-se entender o seguinte. Os falantes têm a expectativa de que, à realização de uma PPP, deve-se-lhe seguir, como resposta possível, uma SPP relevante àquela realização da PPP. Dado que as partes adjacentes se referem a posições específicas na trajetória seqüencial da conversa, tais mecanismos de relevância podem ser concebidos como uma regra que ordena (de “ordenação”) que, após uma PPP, se torne relevante, ainda que não obrigatória (Gago, 2005), a realização de uma SPP. *Relevância condicional* é a denominação dada a essa relação entre as partes dos pares adjacentes.

Deve-se, enfim, observar que as regras de relevância também dão conta de aparentes ausências na conversa, pois se a uma PPP não ocorre a SPP relevante, essa ausência não deixa de ser uma ação e indica um problema ou uma forma como os falantes estão lidando com essa ausência como ação

2.2.1.4 - A expansão dos pares adjacentes

Seqüências mínimas de pares adjacentes podem sofrer expansões, o que implica participação adicional das partes interlocutoras através seqüências e/ou turnos adicionais de fala. Quando isso ocorre, algum tipo de trabalho interacional está sendo desenvolvido. Esse trabalho pode tomar as seguintes formas seqüenciais: *pré-expansões*, *expansões por inserção* e *pós-expansões*. Elas correspondem, respectivamente, a três posições tomadas em relação à primeira e segunda partes do par adjacente de base (a partir de então PPPb e SPPb, respectivamente: i) antes da PPPb; ii) entre a esta e a SPPb; e iii) após essa última.

Pré-expansões

As pré-expansões são ações que *antecedem* a PPPb e são trabalhos interacionais em relação a ela. As pré-expansões ou pré-seqüências podem se desenvolver na forma de um par adjacente, com PPP e SPP, constituindo-se, assim, em uma seqüência conversacional em si mesma, ou seja, uma “organização pré-seqüencial”. A PPP da pré-seqüência desempenha duas funções: i) fazer surgir a relevância ou sondar a preferência/despreferência de uma resposta em SPP, e ii) em razão da resposta recebida, avaliar a possibilidade de se avançar ou não com a PPPb.

Como se percebe, as pré-seqüências estão ligadas aos mecanismos de relevância, de preferência e também de reparo, pois, na medida em que elas são trabalhos interacionais, visam criar proteção à realização da PPPb. Caso a PPP da pré-seqüência receba uma resposta encorajadora para que se prossiga, isso será um sinal de que o falante provavelmente obterá sucesso em seu intento com uma resposta preferida na SPPb; caso contrário, se a SPP da seqüência inserida bloquear a PPPb, o falante terá tempo de avaliar a possível despreferência da

SPPb e assim promover um auto-reparo progressivo de suas ações (sobre a noção de reparo, veremos mais à frente). Assim, as PPP das pré-seqüências se constituem em pré-ações específicas, tais como pré-convites, pré-pedido, pré-oferta, etc.

Expansões por inserção

As *expansões por inserção* são também organizações pré-sequenciais ou seqüências conversacionais em si mesmas, tais como as pré-seqüências, compondo-se por isso de PPP e SPP. Por se situar entre uma PPPb e uma SPPb, elas interrompem a contigüidade das partes que compõem o par adjacente de base. Enquanto as pré-seqüências são prerrogativas de falantes prospectivos da PPPb e atuam como mecanismos de reparo progressivo, as expansões por inserção são de prerrogativa dos falantes prospectivos da SPPb e atuam como mecanismos de reparo regressivo ou de reparo progressivo também, preparando a SPPb. De qualquer modo, seja em função regressiva, seja em função progressiva, a seqüência inserida, seu objetivo é retardar a SPPb. A sua relevância condicional não fica absolutamente cancelada com a PPP da seqüência inserida. Ao término da SPP dessa seqüência, a SPPb volta a ser relevante.

A distinção estabelecida acima entre funções de reparo regressivo e reparo progressivo que a PPP da seqüência inserida dispara parece corresponde à distinção entre *inserções pós-primeiras* e *inserções pré-segundas*. A primeira seria um caso de mecanismo de reparo orientado para problemas de entendimento quanto à fala anterior de um interlocutor, para o que acabou de ser dito. Daí serem perguntas sobre o que foi dito ou pedidos para que repita o que se disse, parcial ou integralmente. A segunda forma de inserção, as pré-segundas estariam voltadas para a realização da SPPb. Nesse sentido, elas seriam levantamento de recursos necessários a sua execução. Elas se manifestam geralmente como checagens de informações dirigidas ao primeiro interlocutor de modo a averiguar se a PPP apresenta condições de ser respondida de forma preferida ou não pela SPPb. De qualquer modo, ambas as formas de inserção são condições para que se avance a SPPb.

Pós-expansões

As pós-expansões ocorrem de duas formas, uma denominada *expansão mínima*, e outra denominada de *expansão não mínima*. A mínima seria a aceitação da SPPb, concorrendo para o fechamento da seqüência em que se constitui o par adjacente. Conforme Gago (2005), Schegloff (1995) chamou a esse turno adicional de *terceiro turno de encerramento da seqüência*, expresso por elocuições de concordância como “tá”, “tá bom”, “certo”, “ok” e por avaliações como “beleza”, “perfeito”, “ótimo”, etc.

As expansões não mínimas ocorrem da discordância ou do desafio a uma SPPb. Sendo assim, elas engendram uma nova seqüência de pares adjacentes, com PPP e SPP. Abre-se aqui uma seqüência de negociação da PPPb e da SPPb.

2.2.2 – Sociolingüística Interacional

2.2.2.1 – As Projeções Interacionais

Goffman (1998a:13) faz um alerta para o que ele chama de *a situação negligenciada* em duas tradições acadêmicas voltadas para o estudo da fala em interação. Uma dessas tradições, que ele designa como *indicativa*, ainda que estude a linguagem em contexto, separa o ambiente onde ocorre a interação de sua realização verbal. Segundo ele, essa tradição se concentra sobretudo no próprio comportamento lingüístico.

Embora ela tenha conseguido isolar novas características semânticas, expressivas, paralingüísticas e cinestésicas do comportamento que envolve a fala, a expansão do conhecimento dessas propriedades e indicadores lingüísticos mantém relações variadas com a clássica estruturação da linguagem em termos de fonética, fonêmica, morfologia e sintaxe. Trata-se de características do discurso que podem ser claramente transplantadas para a folha de papel através da escrita e que têm recebido a atenção de estudiosos já há muito tempo. A diferença é que essa tradição tem, positivamente, cada vez mais se debruçado sobre “peças intrincadas da fala”, saindo do plano meramente sentencial escrito para o plano do discurso em sua modalidade falada.

A crítica de Goffman está na base do seguinte argumento. O gesto lingüístico é apenas uma parte de um complexo ato humano cujo significado deve ser buscado nos gestos faciais e nas mãos, elementos fundamentais que são da comunicação humana face a face. Se nos dispusermos a levar em consideração esses comportamentos gestuais associados ao falar, mas que não podem ser representados pela escrita, surgem duas graves barreiras. A primeira é que o gesto, apesar de derivar do corpo, tem a sua forma condicionada pela ambiente micro-ecológico no qual o falante jaz (por exemplo, o falar alto depende da distância dos interlocutores ou do ruído do ambiente) e, por isso, talvez não possa ser descrito sem que se descreva também o cenário material e humano onde ele ocorre. Então, como apresentar o ambiente de forma sistemática?

O segundo empecilho refere-se ao fato de que os gestos utilizados no falar são semelhantes aos que denotam as intenções e formas de participar da interação. Daí que não se pode separar, em certo nível de análise, o estudo do comportamento dos que participam da conversa do estudo do comportamento daqueles que estão em presença mas que nela não participam ativamente; o estudo de um implica o do outro.

Em suma, o cenário que circunscreve a interação condiciona os gestos verbais e não verbais associados ao falar. Dada essa implicação, a ação lingüística não é relevante por si só, pois a relevância do contexto situacional se impõe.

A segunda tradição criticada por Goffman, e por ele designada de *correlacional*, busca “correlacionar” atributos sociais à fala. Ele relata que “há cada vez mais trabalhos sobre um certo tipo subversivo de correlato social da fala chamado de ‘situacional’ (Goffman,1998:13). O problema dessa vertente de estudo é que, apesar de apontar para influência da situação social sobre o uso de linguagem, ela não o faz levando em consideração os atributos da estrutura social que emerge da situação imediata enquanto ela acontece. O que se leva em conta é tão somente os “valores agregados” a esses atributos.

Quando ele fala em “valores agregados”, se está referindo a valores tais quais os atribuídos a papéis sociais como “superior/subordinado”, “homem/mulher”, “jovem/adulto”, de acordo com uma tipologia de situações sociais bem definidas. Conforme o autor, nessa forma de tratamento das situações sociais, “fica subentendido que elas não possuem propriedades e estruturas

próprias, apenas marcam (...) a interseção geométrica de atores que produzem conversa e atores que carregam certos atributos sociais” (Goffman, 1998a:13).

A situação negligenciada, então, refere-se à estrutura social e ao modo como se produz o discurso de acordo com essa estrutura. Goffman define situação social como um ambiente, um espaço ecológico, onde todos os presentes estão acessíveis uns aos outros pelos sentidos e cujos movimentos se implicam por normas sociais de conduta que operam desde o início até o final da formação de um agrupamento social. Isso quer dizer que, num agrupamento de pessoas em interação, as ações são como as ações que ocorrem num jogo ou num drama, com todos ou alguns podendo participar ativamente ou não da jogada, com abstenções, blefes, conluios, etc., tudo dentro de uma combinatória possível de lances, segundo as regras e as pistas fornecidas. Citando mais uma vez, “a conversa é socialmente organizada, não apenas em termos de quem fala para quem em que língua, mas também como um pequeno sistema de ações face a face que são mutuamente ratificadas e ritualmente governadas, em suma, um encontro social” (Goffman, 1998a: 15).

A fim de não negligenciar a situação social na análise do uso de linguagem em encontros interacionais, Goffman propõe que se faça essa análise de acordo com uma teoria do drama e com os conhecimentos lingüísticos, muito embora, conforme ele, a lingüística naquele momento ainda não tivesse desenvolvido instrumentos seguros para esse tipo de análise. Essa é uma das contribuições a que ele se propõe.

Footing e rituais conversacionais

A proposta de Goffman, em seu artigo tornado clássico na Sociolingüística Interacional, *Footing* (1998b: 75), é analisar as sustentações estruturais das mudanças de footing através de uma releitura das noções tradicionais de *falante* e *ouvinte* e do que ele chama de “pressupostos não declarados da interação falada”. A nossa compreensão é de que essas sustentações estruturais e esses pressupostos não declarados da interação falada se referem às noções de *estrutura de participação* e *formato de produção*. A primeira diz respeito aos atores presentes e não presentes e sua forma de atuação numa situação social de fala, e a segunda diz respeito às formas rituais de comunicação ou seja, aos “desenhos” e formas de comunicação verbal e não verbal que se relacionam aos papéis dos entes

envolvidos no ato de produção do discurso.

Goffman inicia o artigo narrando, como exemplo, um segmento de interação noticiado jornalisticamente nos Estados Unidos, em 1973, um “release” sobre as atividades presidenciais naquele momento do país, época de afirmação do feminismo. Trata-se de um ritual político de assinatura de um documento no Salão Oval da Casa Branca, onde os personagens são o presidente Nixon, funcionários e representantes da imprensa. Logo após a assinatura do documento, o presidente, “um cavalheiro à moda antiga”, se levanta de sua mesa de trabalho e resolve caçoar de uma jornalista que usava calças compridas. Do tom sério do ritual político, se passa, pois, para a brincadeira. O presidente sai de sua postura formal, e os demais participantes riem. E a jornalista, meio desconcertada, responde brincando; e mais, dá, no Salão Oval da Casa Branca, uma pirueta revelando seus dotes femininos.

Segundo o autor, nesse tal incidente, pode-se observar que a mudança de assunto e da postura do presidente acarretou uma mudança de *tom* ou de *marcha* e uma alteração da capacidade social onde os participantes tencionam desempenhar seu papel. A partir desse fato, ele observa ainda que, quando a mudança de marcha ocorre entre mais de duas pessoas, é comum se processar uma alteração de destinatário. Citando Gumperz e seus companheiros (1972, 1982, 1986) essas alterações são semelhantes ao que os lingüistas chamam de “alternância de código”.

Dentro do foco de Goffman, e segundo descobertas de Gumperz e seus companheiros, a alteração de código não se refere somente à mudança de código lingüístico ou de dialetos, mas sim às mudanças de postura e orientação dos participantes para com a condução da marcha da interação e da agregação/desagregação de seus participantes, dentro ainda de um mesmo código lingüístico ou dialeto. Nesse caso, a orientação corporal e o tom de voz são pistas essenciais para a produção e compreensão do código, isto é, a postura e a orientação dos participantes.

Parece-nos que footing se refere aos pontos entre os quais se situam as alterações de código através de suas pistas verbais e não verbais, cinestésicas e entonacionais. Mas o próprio Goffman resume o que ele ilustrou como footing através de suas mudanças:

1) *O alinhamento, ou porte, ou posicionamento, ou postura, ou projeção pessoal do participante está de alguma forma em questão.*

2) *A projeção pode ser mantida através de uma faixa de comportamento que pode ser mais longa ou mais curta do que uma frase gramatical, de forma que a gramática frasal não será de grande ajuda, embora pareça claro que alguma forma de unidade cognitiva está minimamente presente, talvez uma 'oração fonêmica'. Estão implícitos segmentos prosódicos, não sintáticos.*

3) *Deve ser considerado um contínuo que vai das mais evidentes mudanças de posicionamento às mais sutis alterações de tom que se possam perceber.*

4) *Quanto aos falantes, a alternância de código está comumente presente e, se não está, estarão presentes ao menos os marcadores de som que os lingüistas estudam: altura, volume, ritmo, acentuação e timbre.*

5) *É comum haver, em alguma medida, a delimitação de uma fase ou episódio de nível 'mais elevado' da interação, tendo o novo footing um papel liminar, servindo de isolante entre dois episódios mais substancialmente sustentados. (Goffman, 1998b)*

Segundo o autor ainda, mudança de *footing* implica mudança no *alinhamento* que assumimos para nós mesmos e para outros presentes e é uma outra forma de falar de uma mudança em nosso *enquadre* dos eventos. Para o estudo lingüístico do footing são necessários meios estruturais para fazê-lo. Tal tarefa, para Goffman, deve começar, pois, pela introdução da teoria do drama como um instrumento de análise e, a partir daí, por uma releitura das noções de *falante* e *ouvinte*.

A teoria do drama

A teoria do drama é instrumento estrutural de que Goffman se utiliza para a análise da fala em contexto social de interação. Tal recurso permite tratar a situação social em que ocorre a interação para além dos elementos que compõem a noção de contexto de comunicação segundo a análise funcionalista tradicional, cujo modelo se apóia, em termos gerais, nas noções de *falante*, *ouvinte*, *canal*, *código*, *mensagem* e *referente*, ou ainda na noção de *gênero* ou *evento de fala* (Ventola, 1987: 11-23; Duranti, 1997).

Usando a teoria do drama, Goffman desconstrói as noções de falante e ouvinte e, a partir daí, inclui no palco da situação interacional diversos personagens (fisicamente ou não presentes, participando ativamente ou não da interação), os objetos cênicos e as diversas ações e projeções que aí estão se desenrolando, inclusive os transplantes de outros arranjos cênicos diferentes do que está em andamento atual.

Considerando a situação social como um espaço cênico onde se encena uma dramatização, ele desloca as ações ordinárias da vida social para o campo da metáfora, o drama (Duranti, 1997: 296), permitindo-lhe descortinar, através desse destaque que o deslocamento acarreta, a natureza ritual dessas ações sociais ordinárias.²

A desconstrução das noções de falante e ouvinte

No projeto de encontrar os meios estruturais de análise das situações sociais de fala através da aplicação da teoria do drama, Goffman começa por fazer uma releitura das noções tradicionais de *falante e ouvinte*. Segundo o autor, a análise tradicional está fundada no paradigma de que dois, e somente dois, indivíduos estão conjuntamente envolvido na atividade do dizer e do que é dito. Entenda-se por isso que dois indivíduos, aqui, são quem fala e quem escuta, alternando entre si esses papéis, não importando a quantidade de participantes, que na análise tradicional têm que estar presentes, nem a forma de sua participação no contexto social de fala.

² sobre a teoria do drama, sua aplicação como instrumento de análise e os processos de ritualização, ver DaMatta, 1997: 71-84.

Segundo Goffman, “a linguagem utilizada pelos estudiosos para tratar “do falar” e “do ouvir” não parece bem adaptada a sua finalidade”, e assim lhe parece também no que se refere ao estudo do *footing*. Para ele, é uma linguagem rudimentar para tratar desse assunto. A análise tradicional toma como definitivas categorias apropriadas da sabedoria popular, tais como as noções de falante e ouvinte. Por exemplo, as expressões “falante” e “ouvinte” denotam que não há nessas ações outra coisa senão o som, excluindo dessa forma a visão, e mesmo o tato, tão importantes na organização dos atos envolvidos nas comunicações em situação interacional.

Com relação à noção de ouvinte, Goffman a desdobra em várias categorias. Logo de início, ele faz a distinção entre *participantes ratificados* (ou *oficiais*) e *participantes não ratificados* (ou *não oficiais*). Os primeiros se referem àqueles indivíduos que possuem um espaço reconhecido dentro da situação de fala, e os outros, ao contrário, não têm esse espaço reconhecido, estando embora presentes na situação, dentro ou fora do campo visual dos participantes oficiais.

Cabe notar que a diferença entre ouvintes e participantes se justifica ainda pelo fato de que um participante ratificado pode não estar interessado na conversa e, por isso, não estar “ouvindo”; ao contrário, um participante não oficial, que a princípio não deveria estar interessado, pode estar “ouvindo”, e às vezes interessadamente, como é o caso dos intrusos, “abelhudos” e “fofoqueiros”. Aos participantes não ratificados, Goffman também chama de *circunstantes*. Notemos que o campo visual é fundamental, pois se o circunstante está sendo visto, os participantes ratificados estarão atentos a sua presença, modulando assim as suas elocuições.

Uma outra diferença é aquela entre *participantes endereçados* (ou *ouvintes endereçados*) e *não endereçados*. Numa conversa entre apenas duas pessoas, quando se está interessado nela, o ouvinte será naturalmente um participante endereçado, a quem o falante dirige sua atenção visual e a quem se espera passar o turno de fala. Porém, numa conversa, pode acontecer de haver o encontro de mais de dois participantes oficiais - e isto, antes de ser uma exceção, é a regra. Nesse caso, o falante pode dirigir sua atenção, e principalmente a visual, a todos os demais participantes, a alguns ou a apenas um. Assim, haverá *interlocutores*

endereçados e interlocutores não endereçados.

Tendo em vista que a cena conversacional admite circunstantes e mais de dois participantes oficiais, há a possibilidade de vários arranjos na forma de participação desses personagens. Passa a haver a possibilidade do que Goffman chama de *comunicação subordinada e conversação dominante*, sofrendo esta a interferência daquela. Assim, podemos ter o *jogo paralelo*, comunicação subordinada formada por um grupo a parte de participantes ratificados; o *jogo cruzado*, comunicação subordinada formada entre participantes ratificados e circunstantes; e o *jogo colateral*, comunicação subordinada respeitosamente murmurada diante de circunstantes. Quando se tenta dissimular a comunicação subordinada, tem-se freqüentemente, através de sinais visuais e entonação, a ritualização, sem indicação de ofensa, do *conluio* e da *insinuação*, acompanhados geralmente de “piscadelas”, “cotucões”, “movimentos das mãos próximas à boca” e outros sinais visuais e auditivos.

Diante da noção de circunstante, as noções de “encontro social” ou “troca conversacional”, usuais em Análise da Conversação, ficam enfraquecidas, se impondo então a noção de “situação social”, bem mais abrangente. As pessoas envolvidas nessa situação, auditiva e visualmente, podem então ser chamadas de “agrupamento”, independentemente das relações que mantenham entre si.

Goffman fornece ainda alguns exemplos que mostram a impropriedade da noção de ouvinte e de encontro ou troca conversacional. São situações em que a fala ocorre, mas que não encerram de maneira alguma conversa ou encontro conversacional. Um exemplo é o caso de falarmos para nós mesmos quando nos encontramos embaraçados. Quando isso acontece diante dos outros, fica evidente que queremos que nos ouçam, mas não como ouvintes endereçados, mas como ouvintes casuais.

Outros exemplos onde ocorre fala e a noção de ouvinte é complicada são os casos ilustrados pelas situações de tribunas e platéias e de fala no teatro, onde o espaço da conversa entre os atores/personagens está bloqueado para a platéia. Existem exemplos ainda em que há encontro social mas que não se pode dizer que haja conversa, às vezes nem mesmo fala, e onde, contudo, operadores de atenção e conduta são feitos sobretudo por olhares, gestos e formas de contato físico ou material, como é o caso de alguns contextos de serviço e encontros com estranhos

na rua.

Finalizando, *status de participação* é a relação de cada um dos membros do agrupamento com uma determinada elocução; e a relação de todos eles com essa determinada elocução pode ser chamada de *estrutura de participação* para qualquer momento de fala.

No que se refere ao outro pólo do paradigma tradicional, identificado pela noção de “falante”, Goffman o desdobra em três categorias que definem o formato de produção das elocuições em um contexto social onde a fala tem algum lugar, amplo ou não. Essas categorias são as de *animador*, *autor* e *responsável*.

Animador não significa uma entidade subjetiva, dotada de espírito e identidade próprios, mas apenas do corpo como uma caixa vocal, a caixa de som, a “máquina de falar” (Goffman, 1998b: 87). Assim, as categorias de animador e interlocutor não se referem a papéis sociais no sentido completo, como identidades, mas apenas categorias analíticas, funcionais. Segundo o autor, não se pode designar “confortavelmente” o animador como um papel social - embora, conforme Goffman ainda, muitas vezes possamos nos tornar conscientes dessa entidade, agora como um papel (1998b: 90). Animador é, pois, apenas um corpo que emite voz.

Autor, como se costuma dizer, é aquele a quem se pode reputar que escolheu as palavras e selecionou os sentimentos que estão sendo expressos e codificados por elas.

Responsável, na acepção “legal” mesma da termo, é alguém a quem se considera envolvido com as palavras faladas e cuja posição é estabelecida por elas. Nesse caso, trata-se de alguém que é o responsável pelas opiniões e crenças que estão sendo verbalizadas, alguém que está comprometido com o que as palavras expressam. Essa pessoa é identificada a algum papel ou identidade social específica, membro de um grupo, posto, categoria, relação, associação ou qualquer fonte de identidade socialmente identificada.

Voltando à questão da responsabilidade, ser o responsável, identificado a uma certa categoria ou identidade social, poderá significar muitas vezes que o indivíduo que fala, explícita ou implicitamente, fala em nome de “nós” e não apenas em termos de “eu”, incluindo bem mais do que a ele mesmo. Assim, essa auto-identificação com mais do que a si próprio leva ao estabelecimento recíproco

de identificação daquele a quem está sendo endereçada essa tomada de posição como responsável. Isso quer dizer que, ao selecionarmos a identidade com que vamos nos apresentar, e daí a nossa própria posição, estamos selecionando reciprocamente a identidade dos receptores de nossa ação.

A seleção e a consolidação dessas identidades passam naturalmente pela linguagem, através denominação de práticas e pelo sistema pronominal, que em algumas línguas é bastante complexa. A forma das elocuições escolhidas está já selecionando e revelando posicionamentos e identidades assumidos, pois falar de certo modo identifica quem é quem na interação. Assim as noções de animador, autor e responsável podem ajudar na elucidação do formato de produção de uma elocução.

Ao se usar o termo falante, geralmente se está implicando que o animador é o autor do próprio texto através do qual ele delimita sua própria posição. Essa superposição implícita de papéis tem, contudo, extensas exceções institucionalizadas. A relação e a diferença categórica entre animador, autor e responsável podem ser facilmente observáveis em situações onde alguém anima um texto, escrito por um outro e pelo qual uma terceira pessoa é responsável. Esse é o caso da recitação, leitura de depoimento, tradução, onde se fala *na* e *pela* palavra do outro. É também o caso das relações públicas de governo ou empresa e dos telejornais, onde aparece um apresentador/animador do texto, que é de um outro que é o redator/autor e que compõe sob a responsabilidade de alguém mais, a emissora ou editoria daquele programa.

Até mesmo na “conversa original”, que exige resposta imediata, a superposição de papéis não é absoluta. Não é possível afirmar que sempre falamos nossas próprias palavras e que assumimos nós mesmos a posição atestada por elas, muito provavelmente estaremos falando por alguém mais, além de nós próprios.

Projeções de footing e encaixes pela linguagem

Desvendar a estrutura de participação num agrupamento social e exibir o formato de produção do discurso através da sofisticação e desdobramento das noções rudimentares do senso comum de falante e ouvinte são meios de

estabelecer uma base estrutural para a análise da mudança de footing. Tais instrumentos de análise revelam aspectos sociológicos importantes. Mas visão geral que resulta do delineamento desses aspectos sistematicamente simplifica a importância desses instrumentos para a formação de um quadro da estrutura das elocuições. Segundo Goffman, o discurso possui um “caráter auto-referencial e anárquico” que a Sociologia não pode dar conta. Perde-se, com ela, o “imaginário essencial da fala”. Caberia então à Lingüística fornecer a direção pela qual se poderá achar um suporte estrutural para as mais finas sutilezas de alterações de footing (Goffman, 1998b: 89).

Goffman indica que tal tarefa ser iniciada pelo exame da maneira como as afirmações ser compreendidas. É comum associarmos uma elocução, mesmo que pura e simples, à expressão direta do desejo, crença, opinião, intenção ou percepção de alguém, acreditando que há um “sujeito” imediato emergindo da pessoa que anima a elocução e que “ele” está de alguma forma envolvido com a expressão daqueles estados internos do ser, o ‘ser emissor’ (Goffman, 1998b: 89). O que uma elocução, e no caso uma afirmação, produz é o sentido de que o indivíduo que a anima é o mesmo indivíduo que ocupa uma determinação social que confere autoridade a suas palavras. Do mesmo modo, o tempo e o espaço através da expressão da dêixis parecem estar sempre no lugar e no momento onde o ser está. Contudo, isso é só o imaginário que a linguagem cria.

As palavras em sua grande maioria são construídas diferentemente do que esse modelo de representação sugere. Quando representamos a nós mesmos, por exemplo, pelo uso do pronome pessoal “eu” estamos representando uma *figura* que pertence ao universo sobre o qual se está falando e não a universo em que se está falando. “Eu” é nesse espaço uma projeção, um outro universo.

A partir da compreensão de que “eu”, conforme o exemplo, é uma figura, um formato, nos deparamos com a incrível flexibilidade da linguagem para o estabelecimento de footing’s os mais sutis que ocorrem numa situação social de fala. Abre-se o espaço para a compreensão de como fenômenos lingüísticos e pragmáticos como os verbos modais e demais modalizadores, hesitações e comentários sobre nossa própria ação atuam nas alterações mais sutis de footing. Esses processos projetam figuras sobre o qual se fala e não os animadores.

Por exemplo, quando numa narrativa somos os próprios personagens e nessa

narração, então, fazemos referência a uma fala nossa por meio de discurso direto do tipo “aí eu disse: eu não quero isso”, a única ligação que pode haver entre mim no momento da narração e aquele “eu” projetado no passado é uma continuidade estritamente biográfica, pois aquele “eu” não é mais esse “eu” que está agora narrando, sendo este também uma figura. Ou melhor, no exemplo existem dois animadores, aquele que agora está vocalizando a narrativa e aquele lá no passado que está vocalizando a afirmativa representada pelo discurso direto. Não se trata de um eu “nesse” universo em que se narra, mas “sobre” um eu nesse universo que insere um outro universo. Esse é um processo de figuração a que Goffman designa *encaixamento*, uma coisa que se encaixa na outra e que permite o deslocamento irrestrito no espaço e no tempo.

É o mecanismo de projeção criado pela linguagem que permite o processo de encaixamento. Quando imitamos a fala de alguém porque é irritante e queremos então satirizá-la ou ainda porque é engraçada e queremos destacar isso como uma brincadeira, estamos fazendo, então, projeções divertidas que encaixam uma voz em nossa voz. Projeções permitem encaixe de projeções.

Nesse ponto, podemos perceber que os encaixes alteram o formato de produção do discurso e, portanto, alteram o footing. Para tornar claro, se o caso do exemplo acima fosse feito diante da pessoa que satirizamos ou de que gozamos, estaríamos estabelecendo o nosso footing, o nosso posicionamento diante dela, estaríamos na posição de quem pode satirizar ou gozar diante de quem pode por nós ser satirizados ou gozados.

Finalizando, quando, enquanto falantes, nos projetamos com referência a algum fato, capacidade ou atributo local e presente, estamos ao mesmo tempo nos posicionando diante de nosso interlocutor e definindo sua individualidade de forma mais ou menos correspondente. Mas se relatamos um evento passado, estamos atribuindo a nós mesmos uma individualidade que necessariamente afeta o molde de outras figuras inseridas na história. Cabe então a nosso interlocutor interpretar que footing estamos assumindo diante dele e, a partir daí, definir o seu próprio diante de nós, ele não é diretamente o nosso interlocutor, mas o interlocutor do que está sendo projetado pela narrativa. Quem narra assume tão somente o *status* de “narrador” e o interlocutor o de “ouvinte da história”. Esses são papéis que podem não ter sua importância reconhecida em termos de estrutura

social, mas na conversação essa importância vem à tona, pois permitem que apareça uma gama variada de falantes e ouvintes que rapidamente podem alternar seus papéis na mesma medida que nos tornamos seus interlocutores.

As narrativas são projeções de universos de onde se podem fazer outras projeções. Assim, ao narrarmos, saímos de nosso posicionamento que naturalmente manteríamos na troca conversacional ordinária, para assumir durante a narração o footing de narrador. É como se diante de alguém, dirigíssemos seu olhar para algum lugar e passamos a projetar nesse lugar as imagens de uma história de cinema. Passamos, juntamente com nosso ouvinte a ser a platéia para quem se projeta a história, com a diferença que sabemos a história e volta e meia fazemos comentários, avaliações, digressões, *flash backs*, repetições e marcações de ênfase sobre um episódio, personagem ou ambiente. Cada uma dessas ações é um footing que está sendo tomado a partir de uma ou outra projeção ou enquadre da cena. A projeção da narrativa insere ou em caixa em si mesma outras projeções.

Os processos de ritualização

A capacidade que a linguagem possui de criar projeções e encaixes não se resume a elocuições, episódios, figuras e identidades. Ela permite o deslocamento e o encaixe de arranjos interacionais inteiros, reproduzindo ou simulando dentro da situação atual de fala situações, com sua própria estrutura de participação e formato de produção, que naturalmente pertenceriam a um outro contexto social.

Goffman cita os casos em que, numa conversa entre vários participantes, algumas pessoas ou subgrupos podem simular conluio com piscadelas e cutucões de maneira inofensiva diante daqueles que estão excluídos. Ora, o conluio não pode ser algo comum, que ocorre constantemente nas situações ordinárias do dia a dia. Quando se transplanta ou se desloca esse tipo de arranjo para uma situação de conversa ordinária, as piscadelas e cutucões estão “ritualizando” o conluio dentro dessa situação.

Goffman ainda fornece outros exemplos de ritualização que ocorre por deslocamento de arranjos interacionais. Aqui citamos particularmente os casos de “insinuação”, onde o que está sendo deslocado é a estrutura de participação. Pode

ser que alguém se dirija a um participante ratificado, mas esteja em verdade endereçando sua ação a um circunstante ou a um participante que oficialmente não é o endereçado. As metáforas também quando servem de insinuação ou forma de ser indireto também operam deslocamentos, nesse caso afetando o footing e revelando o lugar ou a identidade do endereçado na estrutura de participação. Todos esses casos são formas rituais de interação.

2.2.2.2 - A Noção de Enquadre

Além de Goffman, dentre os precursores da vertente lingüística preocupada com a introdução dos elementos estruturais da situação social de fala, hoje conhecida como Sociolingüística Interacional, destacamos neste trabalho autores como Gregory Bateson (1998), com sua *teoria sobre a brincadeira e a fantasia* e Deborah Tannen (1979, 1998, 1989), preocupada com questões de identidade, construção de significados e envolvimento na interação. A seguir, faremos uma apresentação geral desses últimos estudos.

“Uma teoria sobre brincadeira e fantasia”, de Gregory Bateson, é um trabalho fundamental para estudos que se interessam por questões sobre como se dão a interpretação e a criação de sentido para um objeto, para um evento e, enfim, para a realidade. Particularmente, no campo da interação, esta teoria é crucial, pois nos orienta sobre como os participantes podem entender ou não o que está sendo comunicado.

Bateson desenvolveu essa teoria a fim de entender a questão da interpretação presente no discurso psiquiátrico. Absolutamente sem pretender qualquer redução, o seu trabalho aponta para a natureza paradoxal tanto da realidade quanto da linguagem. Neste último caso, um sinal verbal nem sempre representa o que ele deveria representar, ou, ainda, o que ele representa nem mesmo possui existência. Por exemplo, um elogio pode ser entendido pelo interlocutor como uma ironia. Não há, portanto, nenhuma relação direta entre o que um sinal representa e o que deveria ser representado efetivamente. Segundo Bateson, é a mesma relação que existe entre o mapa e o território que é representado.

A resolução desse paradoxo e a formação do sentido estarão, pois, em função do enquadre que se dá ao evento em questão. Esse enquadre resulta da seleção de sinais - os que devem ser incluídos e os que devem ser excluídos - que atuam como premissas para a interpretação de um evento ou de uma mensagem. No caso do discurso, a seleção ou “escolha” desses sinais constitui metamensagem, explícita ou implícita, que orienta como deve ser entendida a mensagem.

No caso do mapa e do território, deve haver sinais que digam que aquilo é um mapa e que este representa determinado território. O enquadre resultaria então do uso de premissas ou metagensagens que orientam a compreensão da mensagem. Cabe notar que, enquanto resultado de premissas, o enquadre deve ser visto como sendo também o resultado de conhecimentos prévios compartilhados, algo que veremos com a exposição sumária dos estudos de Tannen citados acima.

Em “What’s in a Frame? Surface Evidence for Underlying Expectations”, de 1979, a preocupação de Deborah Tannen é com um tema que, segundo ela, ocupa posição central em várias áreas da pesquisa científica. A autora se refere às *estruturas de expectativa*. Essa noção é a mesma que subjaz a conceitos como *frames*, *scripts* e *esquemas*, todos tratados tanto pela lingüística como pela inteligência artificial, psicologia cognitiva, psicologia social, sociologia e antropologia. No campo da psicologia, da inteligência artificial e da psicologia social, Tannen cita os trabalhos de Bartlett (1932), Rumelhart (1975) e Abelson (1975, 1976), Schank & Abelson (1975) e Minsky (1974). No campo da lingüística, cita Chafe (1977) e Fillmore (1975, 1976). Bateson (1972), Fraake (1977) e Hymes (1974) são os nomes citados dentro da antropologia. Por fim, no campo da sociologia, o autor em destaque é Goffman (1974).

Por *expectativa*, Tannen compreende os conhecimentos adquiridos pelas pessoas através de suas experiências anteriores e que são amplamente compartilhados numa determinada cultura. São esses conhecimentos adquiridos e compartilhados que permitem que as pessoas façam associações e inferências sobre pessoas, coisas e eventos que compõem o mundo percebido.

Cabe ressaltar que experiência e percepção são conceitos ligados tanto de um ponto de vista psicológico como de um ponto de vista sócio-cultural. Psicológico, na medida em que a experiência pode ser vista como o resultado de

como o indivíduo percebe o mundo. Sócio-cultural, na medida em que a nossa percepção do mundo é marcadamente influenciada - e mesmo determinada - pela cultura, ou seja, a nossa experiência e a nossa percepção do mundo resultam de uma aprendizagem do que é valorizado pela cultura.

Assim entendido, *estruturas de expectativa* são estruturas de conhecimento que nos permitem associar, interpretar, inferir e mesmo prever relações e comportamentos de seres e eventos constantes no mundo.

Influenciada pelo trabalho de Bateson, Tannen explica que os indivíduos, ao se comunicarem, se utilizam de sinais que indicam as estruturas de conhecimento que devem ser acionadas pelas partes envolvidas na comunicação a fim de orientar a interpretação de um ato de comunicação. Cabe lembrar que uma determinada interpretação está em função da seleção e sinalização de certas estruturas de expectativa. Seguindo esse raciocínio, a autora identifica alguns dispositivos lingüísticos que, na estrutura superficial da linguagem, sinalizam para as estruturas de expectativa que estão em jogo numa expressão verbal.

Em “Enquadres interativos e esquemas de conhecimento em interação: exemplos de um exame/consulta médica” (1998), teoricamente o principal objetivo de Tannen, é refinar a noção de estruturas de expectativa, distinguindo dois tipos distintos: *enquadres interativos e esquemas de conhecimento*.

Essa distinção lhe permite tratar a dinâmica da interação tanto ao nível do sentido, ou seja, das interpretações, como ao nível das atividades interacionais, isto é, as sinalizações nas estruturas de superfície, as mudanças de tópicos, os papéis realizados pelos agentes da interação, a negociação entre esses papéis e a negociação das interpretações.

Na esteira desse refinamento teórico, Tannen se vale dos conceitos de *footing* e *pistas* ou *marcadores lingüísticos*, extraídos de Goffman (1981), a fim de, juntamente com os conceitos de enquadre interativo e esquemas de conhecimento, dar conta das relações dinâmicas entre o jogo de sentido e as atividades interacionais presentes na interação.

Enquadre interativo é um termo introduzido por Bateson (1972). Esse conceito se refere ao que está acontecendo em uma interação. Nesse sentido, tudo o que compõe o cenário da interação é relevante, pois sem o quê não poderia haver a interpretação justamente do que está acontecendo na interação. Os

esquemas de conhecimento são entendidos como padrões de conhecimento, de expectativas e de hipóteses sobre o mundo, seus habitantes e objetos.

Por fim, Tannen entende o “footing” como o modo pelo qual os participantes da interação enquadram os eventos ao mesmo tempo que “negociam” as relações interpessoais, ou seja, o alinhamento.

Em “Talking voices: repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse” (1989), Tannen aborda a questão do envolvimento produzido no e pelo discurso. Segundo a autora, “(...) involvement is closer (...) an internal, even emotional connection individuals feel which binds them to other people as well as to places, things, activities, ideas, memories, and words(...)”. Essa definição liga-se a valores, conhecimentos e emoções amplamente compartilhados pelos membros de uma cultura. Nesse sentido podemos perceber que o envolvimento está relacionado a esquemas de conhecimentos e enquadres daí resultantes.

Entretanto, o objetivo de Tannen é apontar para os recursos lingüísticos que produzem o envolvimento no e pelo discurso. Os recursos lingüísticos que a autora cita são a exposição de detalhes, descrições, narrações, simulações de cenas e diálogos e, sobretudo, as figuras de linguagem. Esses recursos lingüísticos são estratégias discursivas de envolvimento que se prendem mais à estética, ou seja, elas estão ligadas aos meios lingüísticos que orientam a apreensão (percepção e emoção) dos dados expostos ao interlocutor.

Os recursos lingüísticos são pois pistas lingüísticas que, interagindo com os esquemas de conhecimento, produzem as significações denotadas (conforme Bateson, 1972) e/ou enquadres que apelam para o emocional. Inversamente, poderíamos dizer também que o apelo ao emocional através de pistas lingüísticas produz um certo enquadre. Isso é um jogo de representações, um jogo discursivo.

Tannen, esclarecendo o sentido que ela dá à noção de envolvimento conversacional, diz que seu próprio sentido de envolvimento se refere a uma conexão emocional conexão que indivíduos sentem e que os liga tanto a outras pessoas quanto a lugares, coisas, atividades, idéias, memórias e palavras. Entretanto, a sua noção de envolvimento se refere também a algo que não é apenas dado, mas algo que se realiza na e pela interação conversacional.

Para Tannen, portanto, envolvimento é a interação entre indivíduos a partir da expressão de aspectos emocionais e da construção de sentido para a

interação. Tais operação são realizadas conjuntamente por falante e ouvinte, dado o que é comum entre eles. Envolvimento - sentido e emoção - é algo da própria natureza da interação, surge de sua própria natureza dialógica.

2.3 – Metodologia da pesquisa

Esta seção tem por objetivos descrever o campo de onde foram coletados os dados da pesquisa, apresentar a metodologia, os meios e o material sob análise e explicitar os procedimentos dessa análise.

2.3.1 – A natureza, meios e fins metodológicos

A nossa pesquisa visa, de maneira geral, estudar o uso de linguagem como um constituinte fundamental da vida na sociedade. Trata-se, assim, de vincular formas lingüísticas a determinadas práticas culturais (Duranti, 1997). Esses objetivos, além da pesquisa bibliográfica acerca dos temas que são foco de interesse deste estudo, requerem, portanto, a pesquisa empírica, ou seja, a determinação e a incursão do pesquisador sobre o campo onde se inserem as práticas lingüístico-culturais sobre as quais incide sua curiosidade investigativa.

Em função desse tipo de pesquisa, a metodologia aqui empregada tem natureza etnográfica na medida em que é necessário o registro de dados referentes ao ambiente e às práticas sociais que aí se desenvolvem (Erickson, 1988). Ela é também de natureza qualitativa, ou seja, não estamos inteiramente preocupados com a quantificação dos dados, fenômenos e resultados da pesquisa. A nossa opção é pela interpretação desses dados, dada a natureza humana e social dos fatos aqui estudados.

Nesse sentido, a pesquisa tem um caráter êmico. Embora seja necessário que o pesquisador tenha uma visão objetiva ou afastada dos fenômenos sob sua observação, a análise que aqui empreendemos é feita sob o ponto de vista daqueles que são membros da comunidade lingüística e cultural onde se inserem as práticas sociais em estudo. Sendo assim, utilizamos a interpretação tendo como base estudos sobre os temas da pesquisa e o instrumental teórico de análise desenvolvido pela Análise da Conversa e pela Sociolingüística Interacional. Para

tais finalidades, empregamos algumas técnicas etnográficas que são tão próprias a essas duas disciplinas.

Dentre essas técnicas, estão a visita ao ambiente institucional onde se inserem aquelas práticas lingüísticas, o levantamento documental, entrevistas com informantes, e gravações de conversa em situação real.

Os ambientes institucionais visitados foram uma grande empresa de energia do Estado do Rio de Janeiro, (doravante empresa X) e um centro informatizado de atendimento telefônico, conhecido como “call center” ou “CAT” (centro de atendimento telefônico) operado por uma outra empresa, (doravante Y) em prestação de serviços para aquela primeira empresa. Essa visitas foram possíveis graças à um trabalho de consultoria em marketing para a empresa X. Omitimos aqui o nome dos consultores que nos propiciaram a oportunidade de penetrar nesse campo de pesquisa. Enfim, o material coletado para a pesquisa se refere, sobretudo, ao call center, conforme o enumerado e descrito a seguir.

Os documentos levantados são manuais de instrução e treinamento de operadores de telemarketing da empresa em questão. Dentre eles estão sete documentos impressos: i) um manual da empresa X, intitulado “Reciclagem de Serviços de Tele-atendimento e Agências”, cujo conteúdo tratava do planejamento do processo operacional de atendimento, incluindo aí conceitos, dados técnicos, procedimentos, mecanismos e estratégias de operação; ii) instruções e normas de conduta profissional e pessoal no ambiente operacional de tele-atendimento; iii) uma apostila descrevendo tradicionalmente a natureza e os problemas gerais da comunicação humana; iv) normas e instruções de conduta no relacionamento com o cliente; v) uma lista de tarefas executadas à época pelo tele-atendimento comercial, sendo cada tarefa acompanhada de sua descrição; vi) instruções quanto a frases de abertura e fechamento de atendimento, consistindo numa lista de fraseologias para cada uma daquelas fases conversacionais do atendimento; e vii) um script destinado ao tele-atendimento de um serviço promocional oferecido pela empresa X a seus clientes.

No que concerne às entrevistas, os nossos informantes foram dois supervisores, um diretamente ligado à empresa X e outro à empresa Y, sendo que este exercia também funções gerenciais.

As gravações foram feitas em áudio-cassete diretamente da Unidade de Resposta Automática (URA), ou seja, o equipamento inteligente de telefonia

utilizado no call center. Essas gravações foram o meio mais direto de captação dos aspectos lingüístico-discursivos inerentes à conversação em situação real. Depois foram feitas as suas respectivas transcrições.

As conversas foram transcritas de acordo com o que se segue. Em primeiro lugar, a organização da estrutura espacial dos dados na página e as informações concernentes ao comportamento, tanto verbal como não-verbal, dos participantes da interação foram uma opção dos pesquisadores, tendo em vista nossos objetivos teóricos.

Em segundo lugar, o tipo de formatação dos dados segue o modelo da coluna única, de cima para baixo, da esquerda para a direita (Ochs, 1979; Ribeiro, 1994). A escolha de tal modelo foi motivada pelo seguinte: i) reproduzir o fluxo linear da fala; ii) refletir uma tradição da cultura ocidental no que diz respeito à leitura de textos, à seqüência tópica e à seqüência de turnos tomados por participantes adultos numa interação conversacional face a face; iii) refletir a interação como um processo de construção conjunta e contingente de seus participantes; iv) refletir a estrutura de participação, ou seja, os papéis discursivos e sociais dos envolvidos na interação.

Em terceiro lugar, o sistema notacional destinado a apreender os eventos verbais e não-verbais ocorridos na interação, resultou de nossa adaptação seletiva dos sistemas utilizados por Ribeiro (1994) e Gago (2005).

Nesse sistema adaptado, a ortografia é padrão porque um sistema notacional de tipo fonético muitas vezes torna o texto ilegível e nos faz ter uma imagem depreciativa a respeito da formação escolar dos participantes. Além do mais, utilizamos um mínimo de convenções destinadas a apreender traços supra-segmentais e comportamentos verbais dos interactantes, pois um excesso de tais convenções tornaria a leitura dos dados por demais pesada e até mesmo ilegível.

A finalidade de operar com essa metodologia e os meios que lhe são inerentes foi fazer a micro-análise dos dados, a fim de podermos observar como eventos interacionais específicos podem refletir ou constituir formas de organização social mais amplas do universo macro-ecológico da sociedade e da cultura. Especificamente, essa metodologia procura descrever as ações e estratégias lingüístico-discursivas realizadas pelo cliente e explicar de que modo elas podem ser a expressão dos elementos lógicos e afetivos do ethos do jeitinho.

2.3.2 – Hipóteses de trabalho

A nossa hipótese geral de trabalho é a de que o contexto institucional de call center, apesar de orientado por uma lógica impessoal e inflexível de que resulta a falta de autonomia do operador para a resolução de problemas, é um ambiente propício para a emergência do jeitinho brasileiro, dada a existência ainda da pessoa do operador nesse tipo de contexto de atendimento mediado pela tecnologia.

Como hipóteses específicas, sustentamos que as narrativas seriam veículos para a expressão do jeitinho brasileiro e que, por isso, ele é passível de análise lingüística.

2.3.3 - Procedimentos de análise dos dados

Das gravações feitas, foram transcritas 75 conversas telefônicas. Desse total, utilizamos, para análise, 14 casos de atendimento ao cliente. A seleção desses casos deveu-se ao seguinte. Dos três casos contidos no capítulo 3 deste estudo, dois foram selecionados para ilustrar a estrutura canônica de interação característica desse tipo de encontro de serviço (Ventola:1987), e um foi utilizado para ilustrar como essa estrutura canônica pode sofrer variações em sua organização seqüencial.

Os demais casos foram selecionados em virtude de recorte temático e do instrumental teórico para análise. Os critérios foram os dois seguintes: primeiro, a existência provável ou não de narrativas conforme a Análise da Conversa; e, segundo, a existência de algum tipo de barreira interposto aos interesses do cliente, visto que segundo a literatura, um dos fenômenos por nós estudado, o “jeitinho brasileiro”, ocorre em situações onde os indivíduos encontra algum tipo de obstáculo interposto por um interlocutor.

Tendo em vista que o objetivo geral deste trabalho é estudar o jeitinho brasileiro do ponto de vista lingüístico, tomamos o estudo da narrativa como um segundo objetivo na medida em que pressupúnhamos que elas seriam uma forma de ação discursiva propícia para a revelação de elementos de identidade social e individual (Bastos, no prelo; Misheler, 2002; Moita Lopes, 2002). Assim, através

delas, talvez pudéssemos descobrir ou não a presença lingüística de elementos do jeito brasileiro.

Desse modo, a nossa análise tomou o seguinte curso. Em primeiro lugar, delinear a estrutura canônica da interação própria desse contexto de serviço, buscando identificar as ações e pares adjacentes principais que constituem essa estrutura e a forma como eles se desenvolvem no corpus de dados selecionados. Feita essa análise da conversa, em segundo lugar, buscamos identificar a presença ou não de elementos narrativos elocucionados pelo cliente na organização sequencial da interação. Em terceiro lugar, buscamos caracterizar os modos como essas narrativas criam projeções e posicionamentos na interação entre clientes e operadores do call center. Em quarto lugar, a partir da identificação da presença de narrativas, dos modos de suas projeções e da forma como criam posicionamentos, identificamos a presença de elementos de identidade social e individual projetados que vão além das relações estritamente formais entre cliente/empresa. Por último, buscamos analisar o modo como as projeções dessas identidades se relacionavam com o jeito brasileiro. Nesse sentido, nos utilizamos da teoria do drama conforme respectivamente a utilizam Goffman (1998b) e DaMatta (1997). Por fim, os resultados dessa análise mostram que os modos de ritualização lingüística operados pelas narrativas parecem corresponder aos modos de ritualização presentes na cultura brasileira.

2.3.4 - A caracterização do ambiente de pesquisa

A presente seção tem os objetivos de descrever e explicar como é o ambiente em que se insere o processo operacional do call center que nos serviu de campo etnográfico. Nesse sentido, primeiramente caracterizaremos a empresa que utiliza o call center como ferramenta de atendimento ao cliente. Apontaremos, assim, para seu posicionamento estratégico e para as estratégias organizacionais derivadas desse posicionamento. Dentro dessas estratégias, situaremos o call center e a sua posição na estrutura organizacional da empresa.

Em segundo lugar, caracterizaremos o próprio ambiente do call center. Descreveremos o cenário que constitui seu ambiente, destacando aí sua estrutura organizacional particular. Ainda nesse cenário, descreveremos a tecnologia empregada e seu processo operacional, tanto em termos de recursos materiais

quanto em termos de recursos humanos. Apresentamos ainda o planejamento dos processos operacionais e o material utilizado para treinamento e instruções aos operadores atendentes. Por fim relatamos a forma de treinamento oferecida aos operadores.

2.3.4.1 - A empresa X

O serviço de atendimento telefônico ao cliente que serve como fonte de dados para este estudo pertence à empresa X, uma concessionária na área de prestação de serviços públicos de fornecimento de energia. Ela é sediada numa grande cidade do Brasil.

Quatro anos antes da coleta de dados, a empresa X era uma empresa estatal. Ela passou por um processo de privatização, sendo adquirida, então, por um consórcio de grupos empresariais brasileiros e multinacionais. No momento da coleta de dados, o seu controle acionário, administrativo e operacional estava sob a posse de um importante grupo europeu.

A fim de se adequar à racionalidade do capitalismo moderno, caracterizado pelas premissas de um mercado cada vez mais competitivo e globalizante e cujos traços marcantes residem no binômio eficiência e eficácia, ou seja, produtividade a baixos custos e qualidade de desempenho, algumas das estratégias adotadas pelo grupo controlador operacional, com vistas àqueles objetivos, foram reduzir, ao mínimo, o número de funcionários e terceirizar uma grande parte das atividades operacionais, dentre as quais estão os serviços de atendimento telefônico a clientes.

À época, a empresa operava com dois tipos diferentes de serviço de atendimento telefônico a clientes. Um, destinado a operações de atendimento rotineiro; e outro, destinado a operações de atendimento emergencial. A necessidade de um serviço de atendimento telefônico específico para emergências deve-se à natureza essencial e periculosa da atividade-fim da empresa, a prestação de serviço de fornecimento de energia. Ainda que para atendimentos de emergência, este serviço foi terceirizado. O mesmo se deu com o serviço de atendimento de rotina.

Na estrutura organizacional da empresa, o serviço de atendimento de emergência estava subordinado à diretoria técnica, e de rotina, à diretoria

comercial. Ainda que terceirizado, aquele funcionava no interior das instalações da empresa X, e operadores, sob a supervisão direta de funcionários desta empresa, eram funcionários da firma terceirizada.

O serviço o atendimento rotineiro, por seu turno, funcionava fora das instalações da empresa X, dentro das instalações da empresa contratada para a prestação do serviço terceirizado. O serviço de atendimento telefônico a clientes que nos serve como fonte de dados refere-se a esse tipo de serviço, o de operações de atendimento rotineiro.

2.3.4.2 – A empresa terceirizada Y e o cenário operacional do call center

A empresa terceirizada de call center – que ora passa a se chamar empresa Y - operava num grande edifício situado no centro empresarial da cidade e prestava serviços para diferentes empresas, entre as quais a empresa X .

O cenário operacional era como o se descreve a seguir. Um grande salão ocupando um andar inteiro do edifício. Esse salão comportava duas grandes divisões que correspondiam às duas divisões básicas da estrutura organizacional do call center. De um lado - o menor, havia duas pequenas salas contíguas formadas por divisórias e vidros transparentes que permitiam a visão entre elas e entre estas e a outra parte do salão. Nessas duas pequenas salas, funcionava a supervisão dos operadores atendentes do call center.

A outra parte do salão - a maior - era esquadrihada por dezenas de pontos de atendimento (PA's), ou seja, boxes contíguos separados apenas por divisórias à meia altura. Nesses boxes, cada um com cerca de um metro quadrado apenas, em condições ergonômicas pouco satisfatórias, ficavam sentados os operadores do call center (atendentes) manipulando os equipamentos de telefonia e informatização.

Para a empresa X de energia, eram usados 18 PA's, e trabalhavam vinte e três atendentes e dois supervisores, sendo um destes funcionário próprio dessa empresa; o outro era funcionário da empresa controladora do call center, a empresa Y. Este funcionário, na verdade, tinha por designação funcional a de coordenador do call center, visto que gerenciava e controlava também outros grupos de operadores destinados a atender outras empresas clientes com serviço

de atendimento telefônico terceirizado.

As ferramentas tecnológicas

As ferramentas tecnológicas postas em operação no call center são o telefone e o computador funcionando integradamente. Eles são manipulados tanto pelos operadores como pelos supervisores. Nos boxes, além de trazerem consigo, como instrumentos de trabalho, manuais e outros impressos instrucionais, os operadores, usando um headfone ligado a uma central telefônica inteligente, têm a sua frente, sobre uma pequena bancada, um micro computador ligado a uma grande rede informacional que fornecem aos operadores uma base de dados.

O telefone que os operadores utilizam são terminais de uma central telefônica inteligente funciona conforme se descreve a seguir. Ela é capaz de receber dezenas de telefonemas simultaneamente e, através de um distribuidor automático de chamadas (“DAC”), pode gerenciá-las de modo a, primeiro, distribuí-las entre grupos de operadores relacionados a diversos segmentos tipológicos de atendimento, tais como pedidos de informação, pedido de revisão de contas, informações sobre faturas, reclamações, etc; segundo, distribuí-las, dentro de cada grupo de atendimento, para aqueles operadores que estão livres para um novo e imediato atendimento; e terceiro, caso todos os pontos de recepção estejam ocupados, manter o cliente aguardando. Acrescente-se ainda que essa central telefônica inteligente possui, em paralelo, uma estação remota de acompanhamento em tempo real que os supervisores operam de suas salas. Daí, monitoram o desempenho dos operadores.

Tal forma de gerenciamento inteligente de chamada tem as seguintes conseqüências imediatas. Primeiro, potencializa a capacidade de se efetuarem atendimentos a clientes com um mínimo de canais e operadores da comunicação. Em segundo lugar, controla e força o desempenho dos operadores, pois a ferramenta inteligente age sobre eles na medida em que possivelmente sempre os manterá ocupados ao identificar que um atendimento acabou e outro deverá ser imediatamente iniciado. E, por último, gera pressão psicológica nos operadores, dado que esse sistema inteligente permite o seu monitoramento.

O microcomputador é a outra ferramenta tecnológica com que o operador

tem que lidar. Ele é um terminal do sistema de informações da empresa X. Esse sistema é um banco de coleta e armazenamento de dados que serve como instrumento para tomadas de decisão, como guia de procedimentos e como meio de controle das ações no ambiente interno e externo dessa empresa. Os dados são distribuídos e enviados a vários departamentos e setores da empresa, de modo que cada um deles possa realizar suas tarefas específicas.

No que se refere ao serviço de atendimento telefônico, as informações que aparecem na área de trabalho dos microcomputadores, através de várias telas específicas, referem-se à coleta e à disponibilização de dados relativos a cadastro do cliente, a seus propósitos para a chamada telefônica do cliente, à medição de consumo de cada cliente, a medidas de utilização da energia consumida, à cobrança, a pagamentos, à contabilização desses pagamentos e à irregularidades encontradas em cada um desses processos de medida e cobrança.

Em relação à prestação de serviço ao cliente, os dados coletados e armazenados seguem um fluxo de comunicação que vai dos terminais de computador do call center até um setor que centraliza as informações e distribui ordens de serviço aos vários setores da empresa envolvidos diretamente com aquela determinada prestação de serviço. Esses setores são próprios ou, como em geral, são empresas terceirizadas responsáveis pelos processos operacionais da atividade-fim da empresa X.

Finalizando, as telas que aparecem na área de serviço do microcomputador, a coleta e o levantamento de dados e o procedimentos do operador na manipulação da máquina estão previamente programados, não deixando qualquer espaço para intervenção livre seja de operadores, seja de clientes.

Os operadores de call center

Eram vinte e três os operadores trabalhando no atendimento a clientes da empresa X. Todos eram jovens e de ambos os sexos. No geral, tinham baixa formação educacional e pouca capacitação profissional. A empresa terceirizadora do serviço de atendimento telefônico não investia adequadamente na formação desses profissionais. Poucos eram os treinamentos oferecidos. No que se refere aos operadores voltados para os serviços da empresa X, esses treinamentos

escassos eram realizados, sobretudo, por essa própria empresa e não pela empresa Y. Como veremos mais à frente, os treinamentos oferecidos pela empresa Y eram mais voltados para questões de postura de atendimento dos operadores.

Além disso, eles possuíam pouca motivação para o trabalho que executavam, isso devido a alguns fatores como os a seguir. Primeiro, percebiam baixos salários, não tinham vantagens adicionais, como vale-refeição e serviços de saúde, benefícios que esses profissionais encontrariam em outras empresas de call center. Além disso, a empresa Y nem sempre os pagavam pontualmente. Acrescente-se ainda a sua pequena perspectiva de se manterem estáveis, por decisão própria, no emprego, pois essa mão-de-obra era altamente rotativa.

Segundo, apesar do orgulho em falar em nome de uma empresa do porte da empresa X e da esperança de vir a fazer parte de seu quadro de funcionários, os operadores não se sentiam identificados com ela, a quem deveriam representar diante do cliente. Efetivamente, não se sentiam como fazendo parte dela, nem em termos afetivos nem em termos funcionais. Ao terem que se deparar com clientes reclamantes, muitas vezes exaltados, eles tinham dificuldade de assumir essa identidade e de defender a imagem de uma empresa que na verdade lhes era desconhecida e que pouco parecia dar valor e reconhecimento a eles.

Terceiro, o serviço era de uma rotina altamente padronizada e especializada, tendo os operadores que lidar, ao mesmo tempo, com diferentes meios semióticos como o telefone e o computador, com todos os seus procedimentos e complexidades de configuração, simbologia e códigos. Somada a essa complexidade de meios, havia os problemas específicos do tipo de negócio em questão e o desgaste emocional próprio da relação interpessoal com clientes.

Quarto, dado o tipo de rotina mencionado acima, faltava-lhes a mínima autonomia para decisões e resolução de problemas. Isso era previsto pelo próprio planejamento operacional das atividades do call center.

Em quinto lugar, o ambiente de trabalho, em termos ergonômicos, era altamente desfavorável, pois trabalhavam em boxes apertados e em postura física desconfortável. Além disso, dada a grande quantidade de pessoal trabalhando lado a lado em conversas telefônicas, o nível de ruído no ambiente era elevado.

Enfim, as suas tarefas, junto à operação com os equipamentos inteligentes, eram as de atender aos clientes quanto a pedidos de informação, pedido de revisão de contas, informações sobre faturas, reclamações, pedidos de providências, etc.