

## 2

### Fundamentação Teórica e Metodológica

#### 2.1

##### Aspectos Teóricos

A fim de classificar e analisar os pedidos de desculpas em português L1, faremos uso de uma série de aportes teóricos, uma vez que entendemos que cada um deles lança luz sobre um ângulo diferente do nosso objeto de estudo.

Optamos por fazer assim por se tratar de teorias complementares, que, aliadas, nos ajudam a entender as complexidades das interações na nossa sociedade. Acreditamos que nossa análise deixaria a desejar caso subtraíssemos qualquer uma dessas teorias. Desta forma, vamos fazer uso de conceitos da Pragmática, da Sociolinguística Interacional, do Interculturalismo, e da Antropologia Social para compreender por meio de quais mecanismos o brasileiro constrói seus pedidos de desculpas.

Da Pragmática, vamos utilizar a Teoria dos Atos de Fala, conforme exposta por J. L. Austin e J. R. Searle, que entende que os enunciados que proferimos fazem mais do que apenas nomear e informar: ao utilizá-los, agimos e reagimos nos baseando em propósitos específicos.

Recorremos à Sociolinguística Interacional através da Teoria da Polidez, de face negativa e de face positiva, sobretudo em Goffman (1967) e Brown & Levinson (1987), para entender como os limites sociais aos quais estamos sujeitos influenciam o que falamos, e como o falamos.

Do Interculturalismo, utilizaremos os conceitos de cultura de alto e baixo contexto, além dos de estilo linear e circular de comunicação.

Finalmente, na Antropologia Social, buscaremos fundamentos para a análise da construção dos pedidos de desculpas no português do Brasil em Roberto da Matta (nas noções de “casa e rua”, de “indivíduo e pessoa”, e de “jeitinho”), e em Sérgio Buarque de Holanda (em sua noção de “homem cordial”).

### 2.1.1

#### Teoria dos Atos de Fala

A obra póstuma de J. L. Austin (1962), *How to Do Things with Words* (*Quando Dizer é Fazer*, em português), teve grande importância para os estudos lingüísticos. Na série de conferências que a compõe, Austin traz a noção de que mais do que simplesmente emitir sons, muitas vezes realizamos ações quando falamos.

Austin analisa três dimensões básicas pelas quais realizamos algo quando dizemos alguma coisa. Trata-se de três tipos de atos, realizados simultaneamente: os atos locucionários, ou a enunciação de uma sentença com sentido e referência determinados; os atos ilocucionários, ou a realização de um ato ao dizer algo; e, por fim, os atos perlocucionários, ou a produção de certos efeitos sobre os sentimentos, pensamentos ou ações dos ouvintes.

Por exemplo, no caso específico dos pedidos de desculpas, ao realizarmos o ato locucionário de dizer “Me desculpa!”, realizamos também o ato ilocucionário de expressar nosso arrependimento, assim como o ato perlocucionário de obter (ou não) o perdão por nossa falta.

Posteriormente, essa teoria foi revista por J. R. Searle, que, apesar de reconhecer a grande contribuição do trabalho de Austin, julgou sua classificação falha em vários pontos. O mais importante deles, segundo Searle, é o de que não existem princípios claros e consistentes para a construção da taxionomia proposta por Austin. Searle também aponta que a classificação de Austin confunde os atos ilocucionários com exemplos de verbos ilocucionários do inglês.

Por estes motivos, Searle utiliza três critérios principais de classificação para embasar sua taxionomia. São eles o propósito ilocucionário, a direção do ajuste entre as palavras e o mundo, e as condições de sinceridade expressas por cada grupo de atos.

A Teoria dos Atos de Fala propõe que ninguém fala nada sem que haja uma intenção. O propósito ilocucionário é o objetivo que o falante pretende atingir quando profere uma determinada enunciação. Quando falamos, por vezes estamos expressando em palavras a nossa percepção

do mundo (caso das descrições e das explicações), ou tentando fazer com que o mundo faça jus às nossas enunciações (como nos pedidos e promessas) – a isso Searle chamou de direção do ajuste entre as palavras e o mundo. Finalmente, o autor chama de condições de sinceridade o estado psicológico expresso na realização do ato ilocucionário. Por exemplo, num pedido ou numa ordem, o falante expressa o desejo de que o ouvinte realize a ação em questão. Por exemplo, quando dizemos “Fala logo!”, expressamos a nossa impaciência para com a reticência do nosso ouvinte.

Em seu livro *Expressão e Significado* (1995), Searle apresenta uma classificação dos atos de fala em cinco categorias, a saber: *assertivos*, que são aqueles que comprometem o falante com a verdade da proposição expressa e incluem, entre outros, os atos de afirmar, deduzir e concluir; *diretivos*, através dos quais o falante tenta levar o ouvinte a fazer algo, e incluem, por exemplo, os atos de pedir, convidar e mandar; *compromissivos*, que têm como objetivo comprometer o falante com alguma ação futura, e englobam atos ilocucionários como prometer, ameaçar e oferecer; *expressivos*, dos quais o falante se utiliza para exprimir um estado psicológico, sendo representados pelos atos de agradecer, dar pêsames e se desculpar, entre outros; e *declarações*, que têm a função de produzir uma correspondência entre o conteúdo proposicional e o mundo, e agrupam atos tais como demitir, nomear e batizar.

Para o presente trabalho, nos concentraremos na análise dos atos expressivos de pedidos de desculpas.

#### 2.1.1.1

##### **O ato de fala expressivo**

Segundo Searle (id.) os atos expressivos têm como objetivo “expressar um estado psicológico, especificado na condição de sinceridade, a respeito de um estado de coisas, explicitado no conteúdo proposicional”. O autor propõe notações simbólicas para representar a

descrição de cada uma das classes por ele propostas. Para os atos de fala expressivos, ele propõe a seguinte formulação:

E Ø (P) (F/O + propriedade)

Na representação acima, “E” simboliza o propósito ilocucionário de expressar um estado psicológico; “Ø” indica que não há ajuste entre as palavras e o mundo, uma vez que o falante não está tentando fazer com que o mundo corresponda às palavras, nem está tentando fazer com que as palavras correspondam ao mundo; a verdade da proposição expressa é pressuposta, o que é representado por “(P)”; e “(F/O + propriedade)” determina que aquilo que é anunciado é uma propriedade a respeito do falante ou do ouvinte.

A verdade da proposição expressa pode ser questionada, sob o pressuposto de que as pessoas mentem, omitem e dissimulam. No entanto, Searle alega que isso não é relevante para a análise dos atos de fala. Nas suas palavras,

Em geral, ao realizar qualquer ato ilocucionário com um conteúdo proposicional, o falante expressa uma atitude, um estado, etc. com respeito a esse conteúdo proposicional. Note-se que isso vale mesmo quando o falante é insincero, mesmo quando não tem a crença, o desejo, a intenção, o arrependimento ou o prazer que expressa; ele ainda assim expressa, ao realizar o ato de fala uma crença, uma vontade, uma intenção, um arrependimento, um prazer. (Searle, 1995: 6)

Podemos perceber que o pedido de desculpas se insere nesta classificação, uma vez que o falante expressa o estado psicológico de estar arrependido por uma ofensa cometida. Ao fazê-lo, ele não altera em nada a realidade do mundo. Além disso, pressupõe-se que o falante esteja realmente arrependido, pois, ainda que esteja sendo insincero ao se desculpar, é este o sentimento que ele pretende expressar quando profere seu pedido de desculpas. No caso do pedido de desculpas, a propriedade expressa diz respeito aos sentimentos do falante.

A seguir, vamos analisar as características gerais dos pedidos de desculpas, bem como tecer algumas hipóteses sobre suas

especificidades na cultura brasileira. Veremos que, no ritual de desculpas do português do Brasil, é expresso mais do que somente o arrependimento pela ofensa cometida, e buscaremos as razões para que isso ocorra.

#### 2.1.1.1.1

##### **Pedidos de desculpas**

No artigo *On apologizing* (em tradução livre, Sobre o pedido de desculpas), B. Fraser estabelece que podemos ofender alguém porque violamos uma norma social, ou porque deixamos de realizar algo esperado pelo indivíduo ofendido. Quando uma destas situações se apresenta, o ofensor “pode tentar endireitar as coisas, livrando-se assim de parte, se não de toda a responsabilidade moral associada” (op.cit.: 259)<sup>1</sup>.

Essa opinião é corroborada pelo autor E. Goffman em *Interactional Ritual: Essays on face-to-face behavior* (ou *Ritual Interacional: Ensaios sobre o comportamento face a face*), como demonstrado no parágrafo abaixo:

Primeiro, ele pode parecer ter agido inocentemente; sua ofensa parece ter sido involuntária e inadvertida, e aqueles que notaram seu ato podem sentir que ele teria tentado evitá-lo caso tivesse previsto suas conseqüências ofensivas. Em nossa sociedade, chamamos tais ameaças à face de erros de etiqueta, gafes, asneiras ou tolices. Em segundo lugar, o ofensor pode parecer ter agido maliciosamente e de forma rancorosa, com a intenção de causar abertamente um insulto. Em terceiro lugar, há ofensas incidentais; elas surgem como um subproduto não planejado, mas às vezes previsto, da ação. (Goffman 1967:14)

Em relação ao aspecto de sinceridade ou insinceridade por parte do falante que realiza um pedido de desculpas, S. T. McEvoy (1995) relembra que a franqueza nesse caso é de pouca importância – até por ser, muitas vezes, inverificável – diante do conteúdo proposicional deste ato. Afinal,

como é possível saber se alguém realmente sente muito? Em contraste, sabe-se o que o falante está tentando obter da pessoa a quem ele se dirige (...). Em

---

<sup>1</sup> Tradução nossa, bem como as citações que se seguem.

outras palavras, a avaliação de tais enunciações envolve não tanto seu valor de verdade quanto o que o falante espera receber em troca: uma ficha limpa, ou seja, que o tratamento negativo seja cancelado, ou pelo menos diminuído (McEvoy 1995: 39).

Assim, não considerando a questão da intenção sincera por parte do falante, vemos em Fraser (1981) que se desculpar significa basicamente fazer duas coisas: “admitir responsabilidade por um ato ofensivo e expressar arrependimento pela ofensa cometida”. No mesmo texto (id.: 270), o autor sugere, citando Goffman, que um pedido de desculpas completo deve ter expressão de vergonha e pesar; esclarecimento de que se sabe qual seria a conduta esperada, e compreensão da aplicação da sanção negativa; rejeição verbal, repúdio e desaprovação da maneira errada de se comportar; apoio à maneira correta, e aprovação à busca deste curso no futuro; realização de penitência, e oferta de restituição.

Fraser oferece ainda uma lista de estratégias escusatórias secundárias à expressão de arrependimento que, segundo ele, merecem ser examinadas:

- (i) Estratégia 1: Anunciar que você está se desculpando;
- (ii) Estratégia 2: Declarar sua obrigação de pedir desculpas;
- (iii) Estratégia 3: Oferecer-se para pedir desculpas;
- (iv) Estratégia 4: Solicitar ao ouvinte que aceite o pedido de desculpas;
- (v) Estratégia 5: Expressar arrependimento pela ofensa;
- (vi) Estratégia 6: Requerer perdão pela ofensa;
- (vii) Estratégia 7: Reconhecer responsabilidade pelo ato ofensivo;
- (viii) Estratégia 8: Prometer abstenção de um ato ofensivo similar;
- (ix) Estratégia 9: Oferecer reparação.

É curioso notar que a justificativa não aparece nem como característica básica do ato de pedido de desculpas, nem como estratégia escusatória secundária. Podemos aventar, como motivo para que isso

aconteça, a possibilidade de que a justificativa não seja tão recorrente nas culturas de língua inglesa num contexto de pedido de desculpas. Afinal, segundo McEvoy (1995: 46), a fórmula preferencial deste ato em inglês – “I’m sorry” – “não equivale a uma negação, mas sim a um *reconhecimento* revogável da responsabilidade moral de alguém”.

No entanto, S. Blum-Kulka e E. Olshtain (1984), em seu estudo intercultural de padrões de realização de atos de fala, alegam que o pedido de desculpas é feito por meio de um dispositivo indicador da força ilocucionária (DIFI) explícito, que tem a função de sinalizar o arrependimento do falante pela ofensa. Além disso, destacam o uso de estratégias que, usadas com ou sem o DIFI, podem igualmente realizar um pedido de desculpas. As autoras incluem a justificativa ou relato da causa da ofensa como uma dessas possíveis estratégias de realização do ato de pedir desculpas, ao lado de outras três estratégias, a saber, uma expressão da responsabilidade do falante pela ofensa, uma oferta de reparação e uma promessa de não mais cometer a mesma falta.

Em português, a própria carga semântica do verbo ilocucionário *Desculpar-se* – que supomos ser o preferencial nos pedidos de desculpas em português do Brasil – é emblemática do que significa realizar este ato na cultura brasileira. Quando pedimos desculpas, queremos mais do que admitir responsabilidade e expressar arrependimento. Obviamente, estes fatores estão presentes, ou não haveria sequer a necessidade de pedir desculpas. Mas não é apenas isto que se pretende com o ritual de pedidos de desculpas em português: queremos que o ouvinte releve por algum motivo a nossa falta, e que nos tire dos ombros a culpa, de certa forma. Em outras palavras, estamos dizendo “eu reconheço que te ofendi/prejudiquei, mas espero que você entenda que a culpa não é (inteiramente) minha”.

A nossa hipótese é de que tão importante quanto a expressão de vergonha e pesar pela falta cometida, uma estratégia essencial no ritual de pedidos de desculpa do português do Brasil é a justificativa, uma espécie de *disclaimer*, pelo qual o falante busca se eximir, ao menos parcialmente, da sua responsabilidade na ofensa feita ao ouvinte. É como se a expressão de arrependimento por si só não fosse suficiente para

atingir o objetivo proposicional do ato. E de fato não é. Vamos entender porque isto ocorre a seguir, quando analisarmos alguns fundamentos da Sociolinguística Interacional, do Interculturalismo e da Antropologia Social.

## 2.1.2

### Sociolinguística Interacional

A Sociolinguística Interacional faz-se valiosa para a nossa análise, uma vez que ela se preocupa com o estudo do uso da língua na interação social. Tomaremos como base para nossa pesquisa os conceitos de face e polidez.

#### 2.1.2.1

##### Face

Segundo Goffman (1967), face é o valor social positivo que uma pessoa consegue estabelecer para si mesma durante um contato social. Para o autor,

Face é a imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados – não obstante uma imagem que outros podem compartilhar, como quando uma pessoa faz uma boa imagem da sua profissão ou religião por fazer uma boa imagem de si mesmo. (Goffman 1967:5)

Numa interação, cada participante tem dois aspectos da face com os quais se preocupar. A face positiva é a necessidade que cada membro da interação tem de que suas necessidades sejam desejáveis por pelo menos alguns dos outros membros, e a face negativa é a necessidade de cada membro competente de ter não ter suas necessidades impedidas por outros.

No entanto, a face não é uma característica assegurada e estática, mas sim algo que deve ser constantemente negociado na interação social. Ou seja,

(...) embora a face social de uma pessoa possa ser o que ela possui de mais pessoal, o centro de sua segurança e prazer, trata-se apenas de um empréstimo da sociedade: poderá ser-lhe tomada a não ser que se comporte de forma a merecê-la. Atributos aprovados e sua relação com a face fazem de cada homem seu próprio carcereiro; trata-se de uma coerção social fundamental, mesmo que cada homem goste de sua cela (op. cit.: 10)

Tanto o fato de perder a sua face quanto o de ver seu interactante perder a dele causam um desequilíbrio na tranquilidade e conforto aos quais estamos normalmente acostumados. Quando essa ruptura não for proposital, um ou ambos participantes da interação (e por vezes até mesmo terceiros) vão tentar sanar o problema e retomar o *status quo* perdido. Isto é, ele, o interectante,

pode querer salvar sua própria face por causa da sua ligação emocional com a imagem do *self* que ela expressa, por causa do seu orgulho ou honra, por causa do poder que seu status presumido lhe permite exercer sobre os outros participantes, e por aí vai. Ele pode querer salvar a face dos outros por causa da sua ligação emocional com uma imagem deles, ou porque ele sente que seus co-participantes têm um direito moral a sua proteção, ou porque ele quer evitar a hostilidade que pode ser direcionada a ele se eles perderem sua face. (Goffman 1967: 12)

Neste caso, são necessárias ações que buscam restaurar esse equilíbrio: as estratégias de polidez. A seguir, vamos discutir como elas funcionam.

### 2.1.2.2

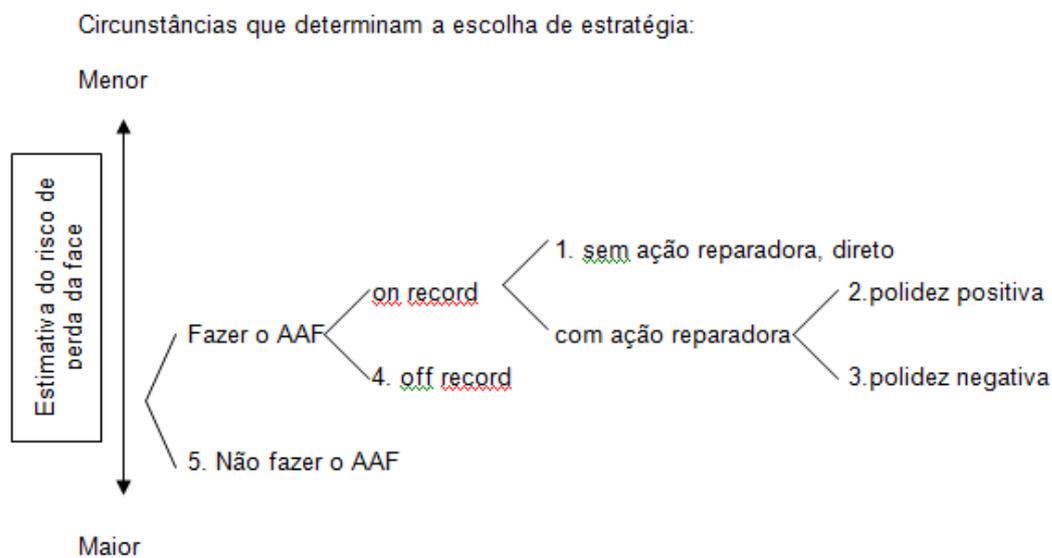
#### **Estratégias de Polidez**

As necessidades que todos temos de recebermos a aprovação do outro e de sermos desimpedidos nas nossas liberdades são muitas vezes postas em cheque durante as nossas interações. Como se trata de valores nos quais investimos emocionalmente, mas que não possuem uma integridade garantida, essas necessidades vão carecer de atenção especial durante as situações nas quais sua salvaguarda estiver em risco.

Sendo assim, a não ser que o falante queira deliberadamente realizar um Ato de Ameaça à Face (AAF) mais do que preservar a face do ouvinte (ou a sua própria), ele tentará minimizar o teor ameaçador do

AAF. Isto porque é esperado que ele cuide da face de seu interlocutor, assim como ele espera que o mesmo seja feito por ele.

Desta feita, de acordo com P. Brown e S. Levinson (1987), dependendo do nível de risco que o falante avalia no AAF, ele pode fazer uso de diferentes estratégias para realizar (ou não) o AAF com um mínimo de ameaça à face do ouvinte. No esquema que se segue, é demonstrado o caminho que o falante percorre em suas estimativas de risco à face. Os números que precedem cada estratégia indicam que elas são utilizadas à medida que aumentam os riscos de ameaça à face.



(Fonte: Brown e Levinson, 1987: 60)

Os autores acreditam que, caso o risco de perda da face seja menor, o AAF pode ser realizado sem uma ação reparadora. Um exemplo deste caso é quando uma mãe diz a seu filho “Nada de televisão antes de terminar o dever”. Aqui, a mãe não teme que o filho tome a negação como uma ofensa pessoal, uma vez que negações fazem parte do trabalho de criar um filho. Se isso acontecer, a escolha de estratégia será outra.

À medida que esse risco vai aumentando, no entanto, o falante pode optar por realizar o AAF e depois tentar recuperar a face perdida, por meio da reafirmação da face positiva ou da face negativa do ouvinte. É a essa reafirmação que os autores chamam de polidez.

Assim como a face tem suas duas polaridades, também a polidez terá um pólo positivo e outro negativo. Segundo Brown e Levinson (id.), a polidez positiva está relacionada à satisfação da face positiva do ouvinte. Ela expressa que o falante conhece e simpatiza com a personalidade e as necessidades do ouvinte, e o trata com deferência. Já a polidez negativa está relacionada à satisfação da face negativa do ouvinte. Ela é a busca do falante em garantir ao ouvinte que ele não tem a intenção de impedi-lo em suas liberdades e necessidades. De acordo com o quadro acima, a polidez negativa é uma estratégia utilizada quando há um risco maior de ameaça, porque a ameaça à face negativa é mais grave que a ameaça à face positiva.

Ainda segundo Brown e Levinson, o uso de estratégias de polidez vão ferir as Máximas Conversacionais propostas por P. Grice. Segundo Levinson (1983), Grice sugere que há certas suposições que guiam a conduta da conversação, e que podemos, a partir delas, delinear diretrizes para um uso eficaz e cooperativo da língua. A essas suposições, Grice chamou de Máximas Conversacionais.

A máxima da qualidade diz respeito à veracidade daquilo que enunciamos. Segundo ela, não devemos dizer o que acreditamos ser falso, ou coisas para as quais carecemos de evidências. A máxima da quantidade nos convida a sermos informativos na medida certa. Segundo essa máxima, não devemos sonegar informações necessárias, nem fornecer informações desnecessárias. A máxima da relevância diz ao falante que aquilo que se fala deve ser pertinente ao assunto tratado. A máxima do modo está relacionada com a clareza do nosso enunciado. Ela nos incita a evitar a obscuridade e a ambigüidade, assim como a de sermos breves e ordenados naquilo que falamos.

O falante também pode realizar o AAF de maneira extra-oficial, ou seja, não deixando clara a sua intenção comunicativa no ato. Desta forma, ele abre uma série de possibilidades interpretativas, para que não se possa necessariamente relacioná-lo diretamente ao ato em questão. Obviamente, ele espera que o ouvinte leia o seu propósito ilocucionário nas entrelinhas, mas não quer ser responsabilizado pela possível perda de face advinda do ato. Então, quando alguém diz “Como está quente

aqui!” com o intuito de que outra pessoa se levante e ligue o ar condicionado, e a pessoa em questão, depois de se sentir violada na sua liberdade, lhe diz “Por que você mesmo não ligou o ar?”, ele sempre pode retrucar “Mas eu não pedi para você fazer nada... você ligou o ar porque quis”.

Caso a ameaça pressentida seja muito intimidante, o falante pode ainda optar por simplesmente abrir mão de realizá-la. Assim, uma mulher pode deixar de criticar o vestido de sua amiga – ainda que o considere horrível – para não ferir seus sentimentos.

### 2.1.2.2.1

#### **Polidez Própria**

Baseado na teoria da polidez, R. Cheng (2001) defende a necessidade de se dar um tratamento especial a um aspecto da polidez, que ainda não teve, segundo ele, uma análise mais detalhada. Apesar de Brown e Levinson (1987) afirmarem que a face do falante também sofre risco, e até mesmo mencionarem que o pedido de desculpas pode ser acompanhado de algum tipo de suporte para a face do falante (op. cit.: 286), na conceituação de polidez propriamente dita – como podemos ver na citação acima – os autores apenas mencionam a ameaça à face do ouvinte, sem ressaltar que em alguns casos é a face do falante que vai necessitar de atenção.

De acordo com Cheng, uma vez que a face do falante é tão vulnerável quanto a face do ouvinte, como fica claro na teoria de face, há a necessidade de se cuidar dela tanto quanto da face do ouvinte. O autor denomina essa necessidade de polidez própria (*self-politeness*).

Cheng chama a nossa atenção para o fato de que “própria” não remete apenas à pessoa do falante. Esse termo pode se alargar para abranger outras pessoas, e até entidades com as quais o falante se identifique. Assim, sua família, seus amigos, e até sua profissão, podem todos ser considerados uma extensão de si mesmo. Assim, uma esposa que justifica uma ofensa feita por seu marido está recuperando sua própria face através da face do cônjuge.

Deste modo, assim como Brown e Levinson apontam os atos que ameaçam a face dos interactantes, Cheng fala sobre os atos de fala que, quando realizados pelo falante sem uma ação reparadora, podem ameaçar a sua própria face. É o que ele identifica como Ato de Ameaça à Própria Face (AAPF). O pedido de desculpas é um dos exemplos de AAPF utilizados pelo autor. Semelhantemente ao AAF de Brown e Levinson, o AAPF pode ser realizado com o uso de quatro superestratégias distintas:

- (i) Diretividade;
- (ii) Com reparação;
- (iii) *Off-record*;
- (iv) Refreamento do AAPF.

Cheng alerta ainda para o fato de que suas considerações acerca da polidez própria criam uma dicotomia polidez própria / polidez para com o outro. No entanto, salienta que isto não significa que a polidez só seja orientada ora para o falante, ora para o ouvinte. Segundo ele, uma mesma estratégia de polidez pode ter a intenção de, ao mesmo tempo, preservar ou recuperar tanto a face do falante quanto a do ouvinte.

Acreditamos que este seja o caso no que tange o ritual de pedidos de desculpas como um todo, pois queremos expressar ao mesmo tempo ao ouvinte que a falta ou ofensa cometida não se dá por uma falha de nosso caráter, nem tampouco é uma falta de consideração, carinho ou respeito por ele.

Brown e Levinson ressaltam que o conceito de face, apesar de universal, está submetido a limites culturalmente determinados, como demonstra o trecho a seguir:

Por um lado, esse conceito central está sujeito a especificações culturais de vários tipos – que tipos de atos ameaçam a face, que tipos de pessoas têm direitos especiais de proteção da face, e que tipos de estilo pessoal (em termos de coisas como graciosidade, facilidade de relações sociais, etc.) são particularmente apreciados (...). Por outro lado, noções de face se ligam naturalmente a algumas das ideias culturais mais fundamentais sobre a natureza da persona social, honra e virtude, vergonha e redenção e, por conseguinte, a conceitos religiosos (...). (op. cit.: 13)

Se as noções de face são delimitadas culturalmente, também as estratégias de polidez (para com o outro e para consigo mesmo) vão variar de cultura para cultura. Assim sendo,

As culturas vão variar em dois aspectos em relação à polidez própria. Primeiramente, apesar dos fatores que influenciam a escolha de estratégias do falante (...) supostamente estarem presentes em todas as culturas. (...) Semelhantemente, em relação à rigidez do AAPF (...) o mesmo AAPF terá graus diferentes de rigidez: admitir que não se sabe responder uma pergunta feita por um aluno pode ser uma ameaça maior à própria face em uma cultura do que em outra. Isso vai resultar em graus diferentes de estimativa de perda de face, levando, assim, a seleções de estratégias diferentes. (Cheng 2001: 105)

E é para entender como estas questões se refletem particularmente na cultura brasileira que a seguir iremos recorrer às ideias do Interculturalismo e da Antropologia Cultural.

### 2.1.3

#### Interculturalismo

O motivo pelo qual optamos por incluir conceitos do Interculturalismo é que essa corrente de pensamento se interessa pelo uso da língua nas interações entre diferentes culturas. Essa abordagem nos parece essencial no contexto de ensino de uma segunda língua, uma vez que não se pode aprender uma língua desassociada de sua cultura.

E. T. Hall (1998:53) compara as galáxias do universo, que são controladas pelo mesmo grupo de leis, ao universo das diferentes culturas criadas pelos humanos, no qual, contrariamente, cada cultura “opera de acordo com sua própria dinâmica interna, seus próprios princípios, e suas próprias leis, escritas e não escritas”. Não reconhecer essa gama de diferenças entre as culturas é algo que já gerou, e que gera ainda hoje, muitos problemas na interação de pessoas de heranças culturais diversas.

Sobre esta questão, A. Wierzbicka fala da necessidade de abriremos nossas mentes no sentido de melhor compreendermos as diferentes formas através das quais enxergamos, recortamos e explicamos a nossa realidade, para uma melhor convivência entre os povos. Em relação a

este ambicionado entendimento intercultural, a autora cita D. Barlund, que acredita ser essencial haver mais do que um simples contato entre as pessoas. Estas “precisam se tornar capazes de empatia, de se projetar para dentro do mundo presumido, da inconsciência cultural, de uma cultura estrangeira” (Wierzbicka, 1991:129).

Os conceitos que serão discutidos nesta sessão serão de suma importância para alcançar o entendimento intercultural proposto acima.

### **2.1.3.1**

#### **Cultura Objetiva e Cultura Subjetiva**

Antes de prosseguirmos, faz-se necessário explicar a diferença entre duas concepções de cultura utilizadas nos estudos interculturais: cultura objetiva e cultura subjetiva.

Para Hall (1998: 58), a cultura “é aquilo que caracteriza a espécie humana, ao mesmo tempo em que diferencia um grupo social do outro”. Cultura objetiva são as informações que nos chegam por meios mais palpáveis, como a escola, as artes e a mídia. Já a cultura subjetiva é aquela que não está registrada, são os aspectos psicológicos que definem um grupo, os padrões de crenças, comportamentos e valores compartilhados por um grupo de pessoas que interagem entre si.

Durante as discussões que se seguem, o termo cultura equivalerá à cultura subjetiva.

### **2.1.3.2**

#### **Contexto**

As culturas diferem em relação à medida que dependem (ou não) da informação transmitida de maneira mais formal. Como esclarece Hall,

Uma mensagem ou comunicação de alto contexto é aquela na qual a maior parte da informação já está na pessoa, enquanto muito pouco está na parte da mensagem codificada, explícita, transmitida. Uma comunicação de baixo contexto é o oposto, isto é, a massa da informação está é adquirida no código explícito. (1998:61)

As culturas que favorecem uma comunicação de alto contexto são aquelas que se fiam mais naquilo que não é dito, nas sutilezas, na cultura subjetiva. A cultura brasileira, assim como outras culturas de origem latina, é um exemplo deste tipo de tradição. Em oposição, temos as culturas de baixo contexto, que se atêm mais às informações ditas, escritas, palpáveis.

Estas noções são relevantes para o nosso estudo, por exemplo, para as situações nas quais, apesar de não dizer textualmente “Me desculpe”, o falante demonstra o seu arrependimento e o seu desejo de receber o perdão pela falta cometida. Isto pode ser veiculado por meio de outras estratégias, e até mesmo de um olhar. Neste caso, sem a devida prevenção, um falante interlocutor originário de uma cultura de baixo contexto pode não entender que o falante está se desculpando, gerando uma situação desagradável para ambos.

### **2.1.3.1**

#### **Estilo de Comunicação**

Outro conceito que nos vai ser útil é o de estilo de comunicação. De acordo com M. J. Bennett (1998), existem dois estilos de comunicação: um estilo linear e outro circular. O linear é o estilo de comunicação que faz uso de afirmações mais concisas, argumentos que vão direto ao ponto. Este é o estilo mais comum no norte da Europa e entre americanos de origem europeia. O circular, por sua vez é mais dependente do contexto, e favorece mais os detalhes como parte do discurso. Caso se faça uma comparação entre gêneros, os homens tendem a utilizar mais amiúde o estilo linear, e o circular costuma ser preferencial das mulheres.

No ensino de português como segunda língua, esse conceito é essencial. O falante de uma cultura linear, como, por exemplo, os norte-americanos brancos (para quem a justificativa pode ser vista como um circunlóquio desnecessário, ou até mesmo como um sinal de fraqueza de caráter), pode não entender que, em nossa cultura, a justificativa serve para enriquecer o contexto do pedido de desculpas. Ou seja, que ela

serve para que o ouvinte possa entender as razões que levaram o falante a cometer uma falta que de ordinário ele não cometeria. Isso se dá, infelizmente, pela falta de hábito em se olhar para o outro e enxergar uma possibilidade diferente – desta forma, a cultura adquirida geralmente não é vista como “cultura” pela maioria das pessoas, mas apenas como um traço negativo de personalidade. Para Bennett,

Quando pessoas que são a favor de uma abordagem contextual geram uma interpretação etnocêntrica do estilo linear, eles podem vê-lo como simples e arrogante: simples porque lhe falta a riqueza de detalhes necessária para estabelecer o contexto, e arrogante porque o falante está decidindo quais pontos específicos você deve ouvir, e depois a qual conclusão você deve chegar! Por outro lado, proponentes de um estilo linear têm uma tendência a interpretar o estilo circular como vago, evasivo e ilógico. (id.: 21)

É importante se conhecer essas noções, pois elas evitam que, em uma interação intercultural, o falante de uma determinada cultura avalie negativamente seu interactante por questões etnocêntricas. Além disso, não só o estrangeiro precisa estar ciente dos padrões de comportamento da cultura-alvo, mas também o nativo desta cultura, sobretudo o professor de língua estrangeira, uma vez que “a cultura esconde muito mais do que revela, e, por incrível que pareça, o que ela esconde, esconde de maneira mais eficiente dos seus próprios participantes” (Hall 1998:59). Já ouvimos, por exemplo, muitos brasileiros criticarem pessoas que justificam seus deslizes. Muito provavelmente, essas mesmas pessoas também lançam mão das justificativas nos pedidos de desculpas, sem se darem conta disso.

Além dos conceitos discutidos acima, outras questões influenciarão a construção dos pedidos de desculpas no português do Brasil. São temas abordados pela Antropologia Social, dos quais trataremos a seguir.

#### 2.1.4

### Antropologia Social

Uma vez que estabelecemos existir um comportamento não-verbal e um estilo de comunicação contextual, podemos partir para a avaliação das origens desses comportamentos na nossa cultura. É neste sentido que a Antropologia Social pode lançar alguma luz sobre a nossa análise.

As contribuições que a Antropologia Social vai trazer para o nosso trabalho vêm da distinção entre pessoa e indivíduo, casa e rua, bem como da noção de *jeitinho* e de cordialidade.

#### 2.1.4.1

### Pessoa X Indivíduo

Escolhemos iniciar a nossa revisão teórica da Antropologia Social pela diferença entre pessoa e indivíduo, porque a partir dela vamos discutir as outras conceituações.

Segundo R. DaMatta, o indivíduo é um produto da sociedade ocidental, e tem seu valor no seu direito e na sua liberdade. E, para que todos os indivíduos possam ter os mesmos direitos, é preciso que estejam sujeitos às leis que organizam a sociedade na qual vivem, sendo iguais perante elas.

Já a pessoa é o ser cujos sentimentos e anseios importam para o grupo social. É o ser que se relaciona e complementa os outros com quem convive. Só através desta complementaridade é possível se chegar a uma totalidade (1997: 222).

DaMatta ainda ressalta que

a noção de indivíduo como unidade isolada e autocontida foi desenvolvida no Ocidente, ao passo que nas sociedades holísticas, hierarquizantes e tradicionais, a noção de pessoa é dominante. (1997b: 222)

É interessante notar que as duas noções não são excludentes, mas dialogam entre si. O que podemos dizer sobre a sociedade brasileira, por

exemplo, é que as relações pessoais têm uma predominância sobre as individuais. Para o autor, daí resulta

a profunda verdade sociológica do ditado: “Aos inimigos, a lei; aos amigos, tudo!”. Dir-se-ia, na argumentação que se amplia no decorrer deste volume, que: “aos bem relacionados, tudo; aos indivíduos (os que não têm relações), a lei” (1997: 24)

Essa preferência dos tratamentos pessoais na sociedade brasileira não quer dizer que o indivíduo não tenha nela o seu lugar. Para entender a circunscrição do indivíduo e da pessoa, bem como a quebra dessas delimitações, passaremos à conceituação dos espaços da casa e da rua.

#### 2.1.4.2

##### **Casa X Rua**

Segundo DaMatta, nossa sociedade atua através de códigos sociais que, apesar de distintos, se complementam. Ele circunscreve estes códigos em duas esferas: a casa e a rua. Segundo o autor, “a casa e a rua são mais que locais físicos. São também espaços de onde se pode julgar, classificar, medir, avaliar e decidir sobre ações, pessoas, relações e moralidades” (1986:33)

A casa é onde vivemos em família, onde gozamos dos privilégios da segurança e intimidade. Nela, vivemos relações baseadas na amizade, nos laços consanguíneos, no compadrio, na lealdade. É o lugar da pessoa, onde nos destacamos da impessoalidade do indivíduo. Lá temos uma voz, um papel que justifica as nossas ações.

A rua, por sua vez, é o lugar do indivíduo, onde todos somos iguais. É o lugar da justiça, perante a qual todos devemos ser iguais para que o sistema possa funcionar. É também o espaço da lei dura, da burocracia que por vezes engessa.

O que acontece na nossa sociedade em muitas ocasiões é uma tentativa de transposição da casa para a rua. Como já vimos, jaz nas relações de caráter pessoal o nosso porto seguro. Por isso, é na casa, no nosso lugar de conforto, onde temos uma identidade que vai além de um número, que vamos buscar estabilidade nos momentos de crise.

No entanto, essa transposição não ocorre de qualquer maneira. Nas palavras de DaMatta:

Não posso transformar a casa na rua e nem a rua na casa impunemente. Há regras para isso. Normas rituais importantes que permitem essa relação realizam também uma esperada síntese de todo o sistema. (1997a)

O papel do professor de português como segunda língua para estrangeiros é mostrar ao aluno as circunstâncias em que essa transferência pode ou deve acontecer na sociedade brasileira. Assim sendo, ele pode vir a reconhecer esses movimentos, não como um traço negativo da nossa personalidade, mas como uma estratégia legítima de negociação e aprender a interagir dentro dos padrões de comportamento esperados na nossa sociedade para atingir seus objetivos.

#### 2.1.4.3

##### **O *Jeitinho***

Como procedemos diante da norma geral, se fomos criados numa casa onde, desde a mais tenra idade, aprendemos que há sempre um modo de satisfazer nossas vontades e desejos, mesmo que isso vá de encontro às normas do bom senso e da coletividade geral? (DaMatta, 1986:)

DaMatta lança a pergunta acima no livro *O que faz o Brasil, Brasil?*, com o intuito de tentar entender o eterno conflito, presente na nossa sociedade, entre o indivíduo e a pessoa. O referido autor segue esclarecendo que uma das formas que encontramos para resolver este impasse pelo qual a pessoa tenta escapar das regras impostas pelo sistema individualizante da rua, da lei que parece sempre dizer “Não pode!”, é o *jeitinho*.

O *jeitinho* é a vista grossa, a exceção aberta pela entidade hierarquicamente superior (o funcionário público, o chefe, o professor, o policial). É quando encontramos “nesse sistema de dominação em que o conflito aberto é evitado (...), dentro mesmo da relação entre superior e inferior, a idéia de consideração como valor fundamental” (DaMatta 1997b: 184-5).

É através dos laços de consideração, de empatia, que o *jeitinho* vai aparecer. A autoridade, o chefe, o superior, só chegam a “dar o *jeitinho*” (exceto nos casos de uso do “Sabe com quem está falando”) se ele simpatiza com a pessoa e entende seus problemas e necessidades.

Para nosso estudo, o *jeitinho* vai contribuir na medida em que vemos um paralelo entre essa prática e o ritual de pedido de desculpas. Algumas das estratégias utilizadas nesse ritual – como a justificativa e a promessa de não-reincidência no erro – podem também figurar nas situações onde o *jeitinho* aparece.

#### 2.1.4.4

#### **Cordialidade**

Não há dúvidas de que a noção de cordialidade seja de suma importância na cultura brasileira. Ao analisá-la, Holanda (1995) traça uma diferença no conceito de senso comum no que se refere à questão da polidez. Para ele,

a polidez é, de algum modo, organização de defesa ante a sociedade. Detém-se na parte exterior, epidérmica do indivíduo, podendo mesmo servir, quando necessário, de peça de resistência. Equivale a um disfarce que permitirá a cada qual preservar intactas sua sensibilidade e suas emoções. (1995:107)

Conforme já comentamos anteriormente, cada cultura determina, através de seus códigos explícitos e implícitos, como aqueles que nela interagem devem se comportar. No caso da cultura brasileira, o que entendemos por polidez vai estar relacionado com o conceito de cordialidade. Isto acontece porque

Nosso temperamento admite fórmulas de reverência, e até de bom grado, mas quase somente enquanto não suprimam de todo a possibilidade de convívio mais familiar. A manifestação normal do respeito em outros povos tem aqui sua réplica, em geral, no desejo de estabelecer intimidade. (op. cit.: 108)

Nós, brasileiros, vamos evidenciar a nossa afabilidade demonstrando ao outro que ele nos é caro, que sua opinião e seus desejos são importantes para nós. Vamos buscar mostrar que ele não é

mais um número, que ele é especial. Avaliando esta questão, Meyer faz uma síntese interessante:

Para Holanda, então a cordialidade do brasileiro funda-se não na obediência a regras sociais de bom comportamento, a uma polidez entendida como padrão obrigatório de interação linguística, como um ritual social, mas baseia-se sim na necessidade de colocar afetividade, proximidade e pessoalidade nas relações sociais. Mais uma vez, transformar a rua em casa. (2000: 5)

No que tange os pedidos de desculpas, essa necessidade de intimidade se revela justamente no esforço de se fazer com que o interlocutor compreenda os motivos que nos levaram a praticar a falta. Esta tática serve tanto para salvar a nossa face quanto a do interlocutor. E é por isso que dizer apenas “sinto muito” não chega a expressar o arrependimento em sua completude.

Na próxima seção, vamos delinear os métodos empregados na coleta e análise dos dados utilizados na nossa pesquisa.

## **2.2**

### **Aspectos Metodológicos**

#### **2.2.1**

##### **Natureza da Pesquisa**

Embora alguns índices venham a aparecer durante a apreciação dos dados, nossa pesquisa se propõe a oferecer uma análise qualitativa e interpretativa dos pedidos de desculpas encontrados.

Uma vez que a expressão “Desculpa” – bem como seus correlatos – é utilizada em outros atos de fala (como o ato de discordar), foi necessário estabelecer que situações seriam consideradas como padrão para a ocorrência de um pedido de desculpas. Para identificar tais casos, que doravante chamaremos de Situação de Pedidos de Desculpas (SPD), utilizamos as três precondições sugeridas por Blum-Kulka e Olshtain (1984), citando Faerch e Kasper, que são<sup>2</sup>:

---

<sup>2</sup> Onde F= falante, X= uma determinada ação, O= ouvinte.

- (i) F fez X ou se absteve de fazê-lo (ou está prestes a fazê-lo);
- (ii) X é percebido apenas por F, apenas por O, por ambos, ou por terceiros como uma quebra de uma norma social;
- (iii) X é percebido por pelo menos uma das partes envolvidas como ofensiva, prejudicial ou afetando O de alguma forma.

Inicialmente, vamos analisar como os pedidos de desculpas encontrados são realizados enquanto AAPFs, de acordo com o esquema sugerido por Cheng. Em seguida, identificaremos as estratégias de reparação escolhidas pelos falantes. Para tal, propomos uma união das características básicas sugeridas por Goffman, e das estratégias auxiliares de realização dos pedidos de desculpas propostas por Blum-Kulka e Olshtain, uma vez que tais critérios são complementares.

Delineamos, assim, um quadro contendo as seguintes classes: DIFI, Justificativa, Expressão de responsabilidade, Expressão de Repúdio ao Erro, Promessa de abstenção e Promessa de reparação. Durante essas análises, vamos avaliar os fatores contextuais que influenciam as escolhas dos falantes por tais estratégias. Finalmente, comentaremos outras características não previstas pelas teorias mencionadas acima.

### 2.2.2

#### **Natureza dos Dados**

Os pedidos de desculpas analisados neste trabalho foram coletados de episódios dos seriados de televisão *Os Aspones*, *A Grande Família* e *Toma Lá Dá Cá*, exibidos pela Rede Globo entre 2001 e 2007.

Escolhemos trabalhar com estes seriados por conterem um discurso contemporâneo aceito como verossímil, apesar de se tratar de obra de ficção humorística. Demos preferência a utilizar seriados diferentes por duas razões: dispondo de uma certa variedade de roteiristas, evitamos que os dados reflitam o discurso de uma só pessoa; com a escolha dos seriados acima citados, temos situações tanto do eixo familiar quanto do profissional.

Optamos por fazer uma transcrição simples e livre das cenas que contêm situações de pedidos de desculpas, apenas para refletir a natureza dos dados.

No próximo capítulo, passaremos à análise dos dados coletados.