

Análise Descritiva dos Dados

Neste capítulo, buscamos oferecer uma análise interpretativa dos pedidos de desculpas encontrados em nosso *corpus*, com base nos pressupostos teóricos discutidos no capítulo anterior. Para tanto, vamos retomar os conceitos de Ato de Ameaça à Própria Face (AAPF) e de Situação de Pedido de Desculpas (SPD).

Baseado na teoria da polidez de Brown e Levinson (1987), Cheng (2001) propõe que, uma vez que alguns atos de fala põem em risco a face do falante, este muitas vezes sentirá a necessidade de recuperar a face perdida, buscando essa recuperação através de algumas estratégias. Ao tipo de ato que ameaça a face do falante, Cheng chamou de Ato de Ameaça à Própria Face.

A fim de estabelecer o que seria considerado um pedido de desculpas, recorreremos às precondições sugeridas por S. Blum-Kulka e E. Olshtain (1984), citando Faerch e Kasper. Este procedimento fez-se necessário, já que nem sempre o propósito ilocucionário está explícito na enunciação deste ato. Além disso, algumas expressões usadas como DIFI podem ser usadas para outros propósitos ilocucionários (como para dar pêsames, por exemplo).

Assim sendo, para os nossos fins de análise, uma determinada situação será caracterizada como Situação de Pedidos de Desculpa quando: o falante tiver praticado uma ação ou deixado de praticá-la, ou ainda, estiver prestes a fazê-lo; esta ação for percebida por um dos interactantes, por ambos, ou por terceiros como uma quebra de norma social; e a ação for percebida por pelo menos uma das partes envolvidas como ofensiva, prejudicial ou capaz de afetar o ouvinte de alguma forma.

A seguir, passaremos à análise das SPDs. Primeiramente, descreveremos cada SPD. Em seguida, identificaremos as características propostas por Blum-Kulka e Olshtain e Goffman. Posteriormente, comentaremos como elas se comportam enquanto AAPFs. À medida que as estratégias de proteção à própria face forem sendo analisadas, comentaremos as SPDs, bem como as relações entre os personagens

envolvidos nas situações, a fim de melhor discutir sobre as escolhas feitas pelos falantes nas formulações de seus pedidos de desculpas.

Encontram-se em anexo os resumos dos episódios utilizados, assim como a transcrição das cenas analisadas.¹

3.1

Descrição das Situações de Pedido de Desculpas

SPD 1: Agostinho rouba uma nota de cem reais deixada por Lineu sobre a geladeira para apostar em corrida de cavalos, e deixa que a empregada recém contratada leve a culpa.

SPD 2: Lineu e Nenê acusam injustamente a empregada de roubo.

SPD 3: Lineu convida um amigo que acabou de se separar para ficar em sua casa sem consultar sua esposa, Nenê.

SPD 4: O personagem Gilmar, amigo de Lineu de longa data, entra molhado na casa da família Silva, por causa de uma forte chuva.

SPD 5: Nenê leva Lineu a dormir em um hotel após a briga motivada pela hospedagem do amigo. (Nenê se desculpa com a família)

SPD 6: Nenê leva Lineu a dormir em um hotel após a briga motivada pela hospedagem do amigo. (Nenê se desculpa com Lineu)

SPD 7: Lineu se sente incomodado com o fato de Gilmar ser gay.

SPD 8: Lineu havia furtado o celular do seu vizinho Otávio, influenciado por Agostinho, que acusou o vizinho de roubar-lhe o aparelho. Por acaso, os dois celulares eram do mesmo modelo. Lineu, no entanto, não comunica o mal entendido, mesmo sabendo que a falta do celular havia causado a demissão de Otávio.

SPD 9: Agostinho sente inveja de Otávio por ele ser negro e bem sucedido.

SPD10: Agostinho joga o celular de Otávio no lixo para que Lineu não seja considerado culpado.

¹ Os referidos anexos foram retirados dos sites http://pt.wikipedia.org/wiki/Anexo:Lista_de_epis%C3%B3dios_de_Toma_L%C3%A1,_D%C3%A1_C%C3%A1 e <http://www.teledramaturgia.com.br/>.

SPD 11: Lineu tira Agostinho de casa sob o pretexto de que o ajudaria a procurar a aliança que o genro deixara cair acidentalmente em uma boate. Na verdade, nada passara de um subterfúgio para fazê-lo passar a noite em um hotel enquanto Bebel estivesse zangada com ele.

SPD 12: Seu Flor não havia contado à filha Nenê que tinha tido outra filha, fruto de um caso de carnaval, após a morte da sua mãe.

SPD 13: Moira interpreta mal um memorando de Tales, e julgando se tratar de uma piada, ri. O chefe não gosta da sua atitude.

SPD 14: Tales segue acusando Moira de deboche.

SPD 15: Moira chega atrasada ao trabalho.

SPD 16: Moira ri ao ver os colegas de trabalho vestidos com roupas de sado-masiquismo.

SPD 17: Leda se atrasa para dar carona ao seu chefe, Tales, até o trabalho.

SPD 18: Tales e Leda vão para um motel, para provar que podem não ficar excitados um com o outro, apesar da situação. No entanto, Tales não se controla e fica excitado.

SPD 19: Moira tranca o quadro de controle do ar condicionado com o mesmo ligado no máximo e esconde as chaves. Depois o escritório fica exageradamente frio e ela não consegue encontrar as chaves.

SPD 20: Moira envia de volta a 4300 cidadãos as fotos 3x4 arquivadas no FMDO, acompanhadas de uma cartinha desejando felicidade, e a notícia se espalha por milhares de pessoas.

SPD 21: Bozena irrompe no apartamento de Celinha em um dia em que não trabalharia lá, mas sim no apartamento da vizinha, Rita.

SPD 22: Isadora, enteada do protético Arnaldo, some com a dentadura do deputado, e esta não pode ser entregue ao político na hora combinada. O deputado vai à casa do protético tomar satisfações.

SPD 23: Rita joga fora uma planta que fazia do projeto de ciências de Tatalo.

SPD 24: Arnaldo acredita que estragou o aniversário de Rita ao aceitar participar do experimento de Copélia.

SPD 25: Celinha varre os pés da médium Ivone (enquanto a mesma está “incorporada” pela entidade Madame Madelon)

SPD 26: Mário Jorge gasta mil e quinhentos reais entrando como sócio numa empresa de produtos caninos em esquema de pirâmide.

SPD 27: Mário Jorge convence a diarista Bozena a investir o dinheiro da sua poupança no mesmo empreendimento.

SPD 28: O jovem Paulão, vizinho dos personagens, imaginando ter sido convidado por Rita para fazer sexo, tira a roupa e começa a dançar na sala, quando é surpreendido por Arnaldo e Rita, que reprovam seu comportamento.

SPD 29: Celinha e Mário Jorge se recusam a participar de um abaixo-assinado contra seus antigos cônjuges.

SPD 30: Dolly, tia de Celinha, vai embora antes do final do jantar.

SPD 31: Rita e sua família vão à casa de Celinha no meio da noite para comer as sobras do jantar.

3.2

Contribuição de Blum-Kulka e Olshtain e Goffman

Conforme mencionamos anteriormente, apresentamos um quadro esquemático das SPDs encontradas no corpus de acordo com as características e estratégias propostas por Goffman, Blum-Kulka e Olshtain (anexo 7). A seguir, analisaremos as estruturas utilizadas no ritual de pedidos de desculpas a partir desse quadro.

Dos pedidos de desculpas encontrados nos nossos dados, que foram efetivamente enunciados (ou seja, excetuando-se os casos em que o falante refreou o AAPF), encontramos as seguintes estruturas²:

- (i) DIFI (4; 5);
- (ii) Justificativa (3; 26; 28);
- (iii) DIFI + justificativa (6; 7; 10; 12; 13; 15; 16; 17; 19; 20; 21; 25; 29; 31);
- (iv) DIFI + expressão de responsabilidade (8);
- (v) DIFI + justificativa + expressão de responsabilidade (9; 18);

² Os números entre parênteses se referem às SPDs.

- (vi) DIFI + justificativa + promessa de reparação (11; 24; 30);
- (vii) Justificativa + expressão de responsabilidade + promessa de reparação (22);
- (viii) DIFI + justificativa + expressão de responsabilidade + promessa de reparação (23);
- (ix) DIFI + expressão de repúdio ao erro + promessa de reparação (2);
- (x) Expressão de repúdio ao erro + promessa de abstenção (1).

A estrutura mais utilizada foi a (iii), e as menos utilizadas foram as estruturas (iv), (vii), (viii), (ix), e (X). Isoladamente, a estratégia mais utilizada foi a da justificativa, e a menos utilizada foi a da promessa de abstenção. A escolha mais frequente pela justificativa já era esperada, e acreditamos que ela se dê pela necessidade de criar uma empatia entre o falante e o ouvinte, a fim de que este entenda o arrependimento e a falta de culpa daquele. Já a tendência de evitar a utilização da promessa de abstenção de um erro futuro se dá pelo medo de não se conseguir cumprir tal promessa.

3.3

O Pedido de Desculpas Enquanto AAPF

O pedido de desculpas é indiscutivelmente um ato de ameaça a própria face. Quando o enunciamos, estamos admitindo que erramos. É impossível fazer um sem fazer o outro. Uma vez que temos grande desejo de preservar nossa face constantemente, muitas vezes vamos buscar meios de minimizar ou desfazer os danos causados por essa ameaça auto-infligida.

Passaremos agora à análise de como os falantes se comportaram quando tentaram, ou não, reduzir o efeito dos pedidos de desculpas nas situações encontradas no nosso dados.

3.3.1

Direto

Encontramos apenas dois exemplos de pedidos de desculpas feitos diretamente, sem o uso de alguma estratégia de reparação da própria face. Nos casos mencionados, isso ocorreu por dois motivos diferentes: o falante sabe que a falta cometida não tem valor ofensivo significativo (portanto, ao se desculpar por tal atitude, não expõe tanto a sua face positiva); o verdadeiro ofendido não é o ouvinte, mas um terceiro (neste caso, o falante não sente a necessidade de usar as estratégias de polidez própria).

Na SPD 3, ao se desculpar por entrar molhado na casa de Lineu, Gilmar simplesmente diz “Desculpa, estou todo molhado”, porque entrar molhado na casa de alguém (e conseqüentemente molhar o ambiente) em um dia de chuva é algo que, em geral, não é considerado ofensivo, pois certamente foge ao controle da pessoa em questão.

Outro fator que pode influenciar nesta escolha são as relações entre os falantes. Gilmar sabe que seu pequeno deslize será relevado devido à força da amizade que o une a Lineu.

Na SPD 4, o verdadeiro ofendido é Lineu. Quando interpelada por Tuco, Nenê não se sente na obrigação de justificar ou de lhe fazer promessas de reparação. Outro fator que provavelmente influenciou essa escolha foi o fato de Nenê ser mãe de Tuco. Por estar no papel de mãe, ela não sente a necessidade de dar maiores satisfações ao filho, já que a ofensa não foi direcionada a ele.

3.3.2

Com reparação

A maioria dos pedidos de desculpas analisados fez uso de alguma estratégia de reparação da própria face, alguns, por vezes, fazendo uso de mais de uma estratégia para a mesma SPD. As estratégias de reparação podem vir antes ou depois da realização do DIFI. Não

encontramos nos dados o uso de impessoalização, de humor, de hesitação, ou de estipulação de condições.

A seguir, comentaremos as estratégias encontradas.

3.3.2.1

Justificativa

Conforme esperávamos, a estratégia de reparação da própria face mais utilizada nos pedidos analisados foi a da justificativa. Parece praticamente inconcebível, então, que um brasileiro peça desculpas sem justificar os seus atos. A justificativa é utilizada quando o falante sente a necessidade de fazer o ouvinte simpatizar com ele por entender que houve razões que levaram o falante a cometer o deslize em questão.

A crítica que se pode fazer em relação ao uso das justificativas, ouvida tanto da parte de estrangeiros quanto de brasileiros, é a de que só as pessoas que muito erram, muito justificam. Uma contra argumentação seria o fato de que o personagem de *A Grande Família* tido como o mais caxias, o mais honesto, o mais “certinho” – Lineu – faz uso de justificativas várias vezes.

O que é importante ser salientado é que o erro está na falta cometida, e não no pedido de desculpas ou nas estratégias que o acompanham. Estas são, na verdade, tentativas de se acertar os ponteiros, de fazer as pazes, e é um privilégio poder lançar mão delas em caso de necessidade.

Em relação a isso, Meyer observa que:

É certamente bom quando um erro pode ser compreendido, uma falta pode ser aceita ou um problema pode ser resolvido com flexibilidade. E por essa mesma razão nós somos definitivamente muito mais informais do que a maioria dos povos. E tolerantes. (Meyer, 2002)

Pensamos que a justificativa opera o mesmo mecanismo do jeitinho, já que, nas palavras de DaMatta (1986) “Na forma clássica do ‘jeitinho’, solicita-se precisamente isso: um jeitinho que possa conciliar todos os interesses”. O que a justificativa busca é justamente isso, uma

conciliação, na qual o ouvinte, entendendo os motivos que levaram o falante a cometer a falta, possa perdoar o que, sem isso, seria imperdoável.

3.3.2.2

Contradição

Cheng afirma que a contradição é uma espécie de justificativa, mas o que necessariamente ocorre na contradição é que o falante nega ter total responsabilidade sobre a falta. É realmente difícil dizer quando uma estratégia possui apenas uma justificativa e quando ela é predominantemente uma contradição, mas tentamos separar aqui as situações que mais parecem se enquadrar neste último caso.

Acreditamos serem elas as SPDs 7, 11, 15, 22, 23, 28 e 31. Nas referidas SPDs, os falantes, para diminuir o dano a sua face, dividem a culpa com outras pessoas – às vezes o próprio ouvinte ofendido –, ou com circunstâncias externas.

3.3.2.3

***Hedge*³**

O uso de *hedge* no pedido de desculpas mitiga a o peso que esse AAPF pode representar.

Na SPD 24, Arnaldo diz que “acha” que deve pedir desculpas a Rita. Alguns fatores podem ter contribuído para a escolha desta estratégia. O fato de o ocorrido já ter sido resolvido e de Rita não se sentir ofendida é um deles. Ele se sente a vontade para realizar o AAPF, mas faz uso de *hedge*, para que caso a ameaça se mostre maior do que esperada, ele possa voltar atrás e dizer “Me enganei. Não era necessário o pedido de desculpas.”

³ *Hedge* é uma palavra ou expressão como “talvez”, ou “Eu acho” que mitiga ou enfraquece a certeza de uma declaração.

3.3.2.4

Confiança

Por meio da estratégia da confiança, o falante se coloca como capaz ou forte. Diante da possibilidade de perda da face, ele se reafirma para não dar o braço a torcer.

Na SPD 19, Moira atribui a perda da chave do gabinete de controle do ar condicionado à sua eficiência em esconder coisas. O que ela quer expressar é: “Eu não errei. Eu acertei além da conta.”

3.3.3

Off-record

Cheng considera AAPFs feitos *off-record* (extra oficialmente) quando os fazemos no nível do que é sugerido e não de forma explícita. Esta estratégia é usada para que o falante possa sempre se esquivar de assumir a realização do AAPF.

Na SPD 19, Moira faz uso de uma pergunta retórica em forma de *question tag*⁴, na realização do AAPF *off-record*. Esta estratégia viola a Máxima da Qualidade de Grice, uma vez que o falante não é totalmente franca no que diz. Neste caso, Moira sabe no fundo que é culpada pela falta – ou ao menos tem dúvidas disso. Mas, para não admitir o deslize e assim perder a face, deixa a pergunta no ar.

3.3.4

Refreamento do AAPF

Consideramos refreamento as SPDs nas quais o falante, além de não realizar o DIFI, não faz uso de nenhuma estratégia de polidez falsa.

Diferentemente do que foi proposto por Brown e Levinson, os pedidos de desculpas refreados nas SPD's do *corpus* não parecem ocorrer devido ao aumento de risco de perda da face. Nas duas

⁴ *Question tag* é uma interrogação rápida que se faz ao final da frase, usada como uma confirmação do que foi dito.

ocorrências encontradas (SPD 14 e SPD 27), os falantes refreiam o AAPF por darem suas causas como perdidas. Nesses casos, como não haveria a compensação esperada em um pedido de desculpas (o perdão), os falantes sentem que a exposição da própria face não vale à pena.

Na SPD 14, Moira já havia se desculpado pelo mal-entendido anterior, mas Tales, ao invés de desculpá-la, interpretou seu pedido de desculpas como mais um deboche. Diante disso, Moira prefere não insistir nas desculpas, mas se cala perante o chefe.

Na SPD 27, Mário Jorge já havia sido repreendido por ter gasto mil e quinhentos reais em uma “furada”, e sua justificativa de que a expectativa de crescimento era boa não havia convencido sua esposa. Ele prefere não verbalizar o pedido de desculpas.

3.3.5

Outra forma de realizar o AAPF

Apesar de termos partido da proposta de Cheng, sentimos que ela não dá conta de descrever o ritual de pedidos de desculpas em sua totalidade. Em especial, tivemos dificuldade de classificar as SPDs 1, 3, 22, 26, e 28 de acordo com essa proposta. Isto se deu porque, nas referidas SPDs, os falantes não fazem uso da DIFI, mas sim utilizam alguma estratégia de polidez própria. Desta forma, não podemos dizer que o falante refreou o AAPF, nem que ele realizou de fato (*on record*) o AAPF, nem tampouco que ele realizou o ato em questão *off-record*. Sugerimos então, para este grupo de SPDs o termo *refreamento parcial*.

O refreamento parcial se dá quando o falante não quer admitir com todas as letras que errou, mas ainda se sente na obrigação de prestar algum esclarecimento sobre os motivos que o levaram a cometer tal ofensa, prometer algum ressarcimento ao ofendido, enfim, usar outras estratégias que possam lhe devolver a estima perdida com o deslize.

3.3.6

Outras estratégias de polidez própria

Assim como encontramos uma classe de SPDs que não se enquadravam no esquema proposto por Cheng, encontramos outras estratégias, que acreditamos serem essenciais na recuperação da própria face.

- (i) Repetição: serve para reforçar o pedido de desculpas. Presente tanto no DIFI, quanto nas estratégias, o falante faz uso dela para indicar ao ouvinte que ele realmente está arrependido e precisa do seu perdão, o que conta a favor do seu caráter;
- (ii) Exageros: são mencionados por Brown e Levinson, mas, como já foi comentado, apenas em relação ao ouvinte. Exemplos de exagero são as hipérboles e superlativos, como podemos ver nas SPDs 15 e 17;
- (iii) Apelo sentimental: a utilização de palavras e expressões de fundo emotivo ou religioso também contribuem para a sensibilização do ouvinte em relação ao caráter do falante. Esta estratégia está diretamente ligada à necessidade de intimidade mencionada por Holanda (1995). Segundo Meyer (2000), esta informalidade se dá porque

nós estamos sempre buscando transpor as relações seguras da casa para a rua; estamos sempre procurando estender as confortáveis relações pessoais com toda a sua carga de afetividade e emotividade, para os outros tipos de relações. (2000)

Podemos ver exemplos da estratégia de apelo sentimental nas SPDs 1, 2, 6, e 21;

- (iv) Atenuantes: servem para diminuir o peso negativo de um AAPF. Em nosso *corpus*, encontramos, como exemplo de atenuante, o diminutivo. Na SPD 25, além da justificativa, Celinha utiliza a palavra “vassourinha” para minimizar o

incômodo que D. Ivone/ Madame Madelon possa sentir por ter seus pés varridos;

- (v) Auto-depreciação: por incrível que pareça, o contrário da estratégia de confiança também foi utilizada para recuperar a face perdida por ocasião do pedido de desculpas. Ao admitir uma deficiência de nível cultural ou personalidade, o falante busca se eximir da culpa, como se o impositivo social ou genético fosse mais forte do que sua própria vontade. Podemos ver exemplos desta estratégia nas SPD 6 e SPD 7.

3.4

Considerações Finais

Entendemos que um trabalho como o nosso está longe de estar perfeito e terminado. Existem muitas outras variáveis que podem aparecer, caso seja feito um levantamento de dados mais extenso.

Nosso objetivo, no entanto, foi o de abrir uma discussão em relação à construção dos pedidos de desculpas em seriados televisivos brasileiros, dos motivos subjacentes às escolhas dos falantes e do preconceito cultural a ser combatido no exercício do ensino de português como segunda língua para estrangeiros.