

3

As teorias da polidez nos estudos linguísticos e sociológicos

O estudo da desculpa, numa abordagem sociológica, tem privilegiado a função das desculpas como um restaurador da ordem em suas diversas instâncias: moral, social, institucional, pessoal dentre outras. Aijmer (1996) refere-se a desculpas como um ritual mesmo quando uma pequena ofensa é praticada numa situação corriqueira como um simples encontro na rua, e o pedido de desculpas permite a que cada um siga seu caminho, ainda que não completamente satisfeitos de que o assunto tenha se encerrado, mas pelo menos agindo como se o equilíbrio ritual tenha sido restaurado.

Tavuchis (1991) afirma que desculpa em seu conceito mais elementar é uma forma de comunicação oral que engloba várias funções morais e comunicativas em que se avultam cinco modalidades.

A primeira condição é a ocorrência explícita de ofensa e a legitimação do sofrimento causado. O reconhecimento da dor causada cria espaço para a reparação, permitindo que o ofensor demonstre respeito pela memória das vítimas. A percepção desse evento doloroso pode transformar o trauma da vitimização em lamentações envolvendo ambos os agentes da interlocução e dessa forma iniciando-se a reconstrução das relações. O reconhecimento torna-se vital para o processo de uma futura reconciliação.

A segunda das condições diz respeito ao comportamento de o ofensor assumir a responsabilidade pelo dano. Corresponde a uma confissão e tem impacto positivo para ambas as partes e, além de prover as condições para a solução do conflito, permite ao falante ter a percepção do deslize como consequência do evento original. Essa aceitação da responsabilidade traz em si uma expressão de remorso profundo e a promessa de que não vai mais ocorrer.

Em aditamento, a terceira condição da caracterização do erro e da assunção da responsabilidade pode determinar implicitamente a impossibilidade de desfazer a assimetria entre o falante e o ouvinte em função da ambiguidade entre poder e o ato de desculpar-se. Essa ambiguidade acrescenta um elemento de

tensão: a ofensa exige uma resposta, entretanto os parâmetros são vagos. Por não se assumir explicitamente sua responsabilidade, o falante deliberadamente assume a vulnerabilidade do movimento encetado como desfecho. A ambiguidade cria espaço para o surgimento de novas respostas ao evento.

Como quarta característica, institucionaliza-se um intercâmbio simbólico em que o ofensor legitima a dor do ofendido na convicção de que seus valores sociais e morais conduzam-no a uma reação também polida. Segundo o autor, essa peculiaridade é uma forma de reciprocidade entre constrangimento (*shame*) e poder. Invertem-se os papéis, pois o sujeito da ação se põe como objeto do perdão do ouvinte, que pode ou não aceitar o pedido de desculpas.

Mas a ambiguidade está presente também no universo do ouvinte, uma vez que a posição de vulnerabilidade unilateral de quem produziu o ato permite ao ofendido responder do modo que desejar, assumindo o controle, mas cria a obrigação moral de responder positivamente.

Como quinta e última acepção, o proferimento da desculpa e sua reposta cria o rito próprio de permitir o fluxo natural das situações (*letting go*) e fazer o certo (*making things right*), pela crença dos interactantes de que qualquer ação não tem o poder de cura dos males causados. A interferência do simbólico propicia o perdão e a reconciliação.

Dentre as estratégias, o processo de correção simbólica manifesta-se como desculpas e explicações. Desculpas envolvem confissão e expressão de arrependimento e remorso por uma ação danosa, para a qual não há defesa. Implícitos no arrependimento estão traços como o oferecimento de reparo, a autopunição, o sentimento de vergonha ou promessa de redimir-se. Através das desculpas, pede-se perdão e redenção para o que não é razoável, justificável.

Por seu turno, explicações (*excuses*) são uma defesa, uma forma de pedir à parte ofendida para ser razoável, pois algo ou alguém foi o verdadeiro responsável pela ofensa que desuniu o que era unido. Ao justificar-se, o ofensor desvia a atenção do agente da ação para categorias convencionais de causalidade, desresponsabilizando-se pela ofensa.

Na visão de Trosborg (1987: p. 147), nas sociedades ocidentais padrões apropriados de comportamento social são percebidos como normas de polidez e entendidas como estratégias da interação. A autora estabelece dois critérios como

fundamentais. O primeiro assume a natureza de orientação defensiva da própria face; o segundo, orientação protetora da face do outro que teve algum ou alguns de seus valores atingidos, como tentativa de evitar o confronto. O conceito de face e suas caracterizações serão oportunamente abordado na próxima seção deste capítulo, baseado em Goffman e em Brown & Levinson.

Na sua avaliação, Trosborg define que uma desculpa surge no momento em que normas sociais de convivência são quebradas e se há indubitavelmente uma ofensa real, ou potencial, e dois participantes: o ofensor e a vítima. O ato de desculpar-se é uma ação para reparar a situação, e o ofensor dá ciência ao ofendido de que lamenta.

Em contextos envolvendo reclamação/desculpas há três papéis funcionais relativos ao ofendido, à reclamação e ao ofensor. Em consequência, toda resposta implica o objetivo de aplacar e recuperar a imagem social, pois ao se tornar um ofensor sua competência social está em jogo. E no cenário das desculpas públicas de políticos, para onde se volta o olhar desta dissertação, “O pedido de desculpas é, sobretudo, uma confissão de culpa, uma demonstração honesta de incompetência”⁴.

Diversas situações estarão presentes, e uma delas se concretiza pelo fato de o falante reconhecer que há um conflito, mas não se responsabiliza por ele, e numa atitude de evitar o comprometimento da face, o ofensor assume um papel oposto à polidez. A autora apresenta seu modelo dividido em cinco categorias.

- a) Recusa explícita de responsabilidade, como estratégia de garantir ou forçar inocência.
- b) Recusa implícita – foge da responsabilidade ignorando a reclamação ou desviando o assunto
- c) Justificativa – apresenta argumentos procurando dissuadir-se de sua culpa, considerando que o ato não se caracterizou como ofensa ou que pode explicar-se
- d) Transferência de responsabilidade – culpar um terceiro gerando uma nova ofensa cujo responsável pode ser o próprio reclamante.
- e) Ataque ao reclamante – se o reclamante falha em sua defesa, o reclamado o ataca.

⁴ NETO, Alexandre. Confissão de culpa. In: O Globo. 28/7/2008.

Brown & Levinson, por seu turno, se apropriam do conceito de face de Goffman como uma noção abstrata definindo como algo em que o indivíduo investe emocionalmente. Criam os conceitos de face positiva e face negativa, pois na interação ela pode ser perdida, mantida ou reforçada. De maneira geral, as pessoas são cooperativas e assumem que a própria face como a do outro devem ser preservadas, e a cooperação provém do reconhecimento da vulnerabilidade mútua da face. Em consequência, em toda interação se exige um processo de defesa contra as ameaças que surgem no curso dos eventos (61).

A polidez positiva (p.101) abrange um amplo espectro por se tratar de um desejo de manutenção de valores e ações considerados desejáveis para ambos os interlocutores e não se refere especificamente a uma face particular atingida por um ato de ameaça à face, como ocorre na polidez negativa. Pela polidez positiva, as expressões em muitos aspectos são representações de um comportamento esperado entre pessoas íntimas e orientada à aprovação e respeito à personalidade de cada um envolvido no evento, à preservação de valores em condição de reciprocidade. Asseguram os autores que talvez a única característica que distingue as expressões de polidez positiva da linguagem normal do dia-a-dia entre as pessoas íntimas seja uma dose de exagero, refletindo uma atitude de insinceridade na busca de aprovação (“Que maravilha! Não consigo imaginar como a senhora conseguiu ambientar suas rosas de forma tão requintada!”), mas que pode ser compensado pela implicatura de que o falante deseja sinceramente que a preservação da face positiva do ouvinte seja evidenciada. E nisso reside a força da expressão linguística da polidez positiva.

Diferentemente do espectro mais amplo da polidez positiva, a polidez negativa (op. cit., p.129) é restrita e focal, cuja função é minimizar uma particular imposição de um ato de ameaça à face como um ritual de evitação. Na cultura ocidental a polidez é um comportamento negativo e é a mais elaborada e a mais convencionalizada estratégia de reparo à face ameaçada, é um componente de um manual de etiquetas. Nesse caso a expressão linguística é marcada por uma indiretividade padronizada, por um pessimismo polido forçado pela incerteza do sucesso do pedido de desculpas. Pela estrutura do enunciado, nota-se uma ênfase no relativo poder do ouvinte, pois é uma forma de marcar a fronteira do distanciamento social entre os interlocutores. Numa direção inversa à da polidez

positiva, que procura reduzir esse distanciamento e aproximar as pessoas, a polidez negativa é um mecanismo que visa colocar um freio no curso da interação

Sob a perspectiva de que a imagem social é vulnerável, os autores propõem o modelo de polidez positiva, polidez negativa e indiretividade, como estratégias de mitigação dos riscos que estão envolvidos na interação. Mencionaremos aqui as que interessam para a posterior análise dos dados.

Estratégias de polidez positiva:

- a) perceba o outro demonstrando interesse pelos seus desejos e necessidades;
- b) procure acordo;
- c) evite desacordo;
- d) ofereça, prometa;
- e) explice ou simule reciprocidade.

Estratégias de polidez negativa:

- a) seja convencionalmente indireto e seja evasivo;
- b) minimize a imposição;
- c) demonstre respeito;
- d) peça desculpas;
- e) evite os pronomes “eu” e “você”
- f) declare o ato de ameaça à face como regra geral.

Na indiretividade:

- a) faça pressuposições;
- b) diminua a importância;
- c) seja contraditório;
- d) empregue metáforas;
- e) seja irônico e ambíguo;
- f) seja vago, hipergeneralize.

O conceito de face integra, nessas circunstâncias, as estratégias de polidez como instrumento de atenuação dos atos de ameaça à face, considerando que na sua maioria os atos de linguagem são potencialmente geradores de ameaça. Brown

& Levinson (1987) constroem um modelo da face que pode ser ameaçada constituído em quatro categorias.

- a) Atos ameaçadores da face negativa do falante – consubstanciados na promessa de no futuro empenhar-se em evitar ato lesivo ao seu próprio território.
- b) Atos ameaçadores da face positiva do falante, sob a forma de desculpas, confissões e autocriticas, além de comportamentos não-recomendáveis.
- c) Atos ameaçadores da face negativa do interlocutor – constituem o conjunto de atos impositivos, como ordens, proibições e as ofensas;
- d) Atos ameaçadores da face positiva do interlocutor – caracterizados pelas críticas, censuras e refutações.

E as estratégias se processam de acordo com o risco que apresentam.

- a) De forma direta, sem ação reparadora.
- b) Com polidez positiva apontando para a face positiva do interlocutor.
- c) Com polidez negativa apontando para a face negativa do ouvinte direcionada ao desejo de preservação do próprio território.
- d) De forma indireta como estratégia de fugir da responsabilidade ou minimizando os danos.
- e) Não fazê-la; que pode ser na forma de ignorar o assunto.

Locher (2004: 60) conceitua a polidez como prática do rito social, e os participantes estabelecem um contrato que pode sempre ser negociado durante a interação, e as contribuições dos participantes são avaliadas como respeito a essas normas

Os atos de fala trazem em si uma potencial ameaça à imagem que cada interactante tenta construir para si mesmo, e o conceito de face dos estudos de Goffman são o ponto de partida para muitos estudiosos, pois as teorias sobre polidez estão intimamente ligadas aos estudos que desenvolveu a respeito dos atos de preservação da face como uma condição e um ritual da ordem social e manutenção do equilíbrio⁵

Por tudo quanto foi visto até aqui nas teorias, fica claro que os estudos de Goffman sobre face constituem um substrato teórico fundamental a orientar as pesquisas no campo das interações sociais, conforme se delineará a seguir.

⁵ BARGIELA-CHIAPINI, <www.elsevier.com/locate/pragma>

3.1

Goffman e a construção da imagem como preservação da face

Toda pessoa vive num mundo social de encontros diretos ou mediados e nas interações tende a estabelecer um padrão de comportamento verbal ou não-verbal e por meio deles avalia o outro e a si mesmo e procura construir sua autoimagem. A esse movimento, Goffman criou o termo “face”, definido como um valor social positivo a que a pessoa aspira (1967: 76) e que os outros acreditem que ele possua.

Nos encontros sociais cada indivíduo estabelece um padrão de atos verbais, e os outros participantes perceberão que ele “mais ou menos voluntariamente tomou uma posição, de tal forma que, para lidar com a resposta [...] deve levar em consideração a impressão que possivelmente formarão dela” (1980: 76). A opinião na realidade é a impressão sobre sua individualidade, sobre a face que ela tenta construir e impor nas relações sociais. É o valor social positivo de uma imagem do eu (*self*) delineada por atributos a exigir aprovação.

O autor usa uma dupla definição do *self*, como uma colagem de implicações expressivas do *continuum* dos eventos da interação e como um jogo ritual em que o jogador “com ou sem honra, com ou sem diplomacia, é capaz de enfrentar as contingências do julgamento presentes na situação” (id.: 96). E dentro da lógica e da previsibilidade do comportamento humano que procura se adaptar ao rito das relações, esse comportamento liga-se à ideia de que obtido resultado, a pessoa tende a se sentir bem, e se as experiências não são satisfeitas, tende a se sentir mal ou se magoar (ib. 77).

Esse percurso é de duas vias, visto que a face própria e a dos outros são construtos da mesma natureza, e são as regras do grupo e da natureza da situação que indicam a quantidade de sentimento em relação à face que se realiza no fluxo dos eventos. Estes são determinantes para se perceber se o indivíduo *tem, está em* ou *mantém* a face pretendida de si mesmo, apoiada e evidenciada por julgamentos dos outros envolvidos na interação.

Ao contrário, “quando a pessoa sente que está na face errada ou fora da face, sua tendência é sentir-se envergonhada e inferior pelo que aconteceu à atividade por culpa sua e pelo que pode acontecer à sua reputação como

participante” (79). São situações que Goffman percebe como exigências do código social de até onde se deve ir para salvar a face. E considera que, a partir do momento que assume sua autoimagem, ela se expressa por meio de uma face e das expectativas que deve preencher e como forma de autorrespeito e passa a recusar certas ações.

Entretanto, ainda que a face social possa ser o que a pessoa tenha de mais pessoal, trata-se de um empréstimo por parte da sociedade e que “poderá ser-lhe retirada caso não se comporte de modo a merecê-la” constituindo-se, portanto, uma coerção social (p. 81).

Goffman estabelece três categorias de ameaça à face, assim resumidas: a) introduzida pelo participante contra sua própria face; b) introduzida pelo participante contra a face dos outros; e c) pelos outros contra sua própria face ou contra a face do participante. Em síntese, o conceito de face integra as estratégias de polidez como instrumento de atenuação dos atos de ameaça, e a polidez constitui o meio de conciliar o desejo mútuo.

Quanto aos níveis de responsabilidade que podem ameaçar a face, pode-se pensar que a pessoa agiu inocentemente, por talvez não ter percebido as consequências do seu ato caracterizando-se uma gafe, A variedade de situações a serem levadas em consideração traz ainda a possibilidade de ofensas eventuais, “que surgem como uma consequência não planejada, mas às vezes antecipada de ação – ação que o ofensor desempenha apesar de suas consequências ofensivas, embora não tenha intutos malévolos” (p. 84). Nesse sentido, são frágeis os limites entre se considerar como maledicência ou ofensa eventual.

Para certos tipos básicos de elaboração da face por manobras protetoras, Goffman propõe o processo de evitação e o processo corretivo. No processo de evitação, o locutor declina de contatos com probabilidade de ofensa ou “deixar que transações delicadas sejam conduzidas por intermediários”. Situam-se nesse caso os eventos entre nações, e a manifestação se dá por delegação de responsabilidades a representantes diplomáticos, assessores de imprensa etc. Ou ainda: a pessoa pode se mostrar respeitosa e polida, usa da discrição, usa linguagem evasiva por meio de circunlóquios ou artifícios, ambiguidade com intenção de preservar a face dos outros, mesmo não sendo possível preservar seu bem-estar. Pelo processo corretivo, não se consegue de início evitar um evento

comprometedor, havendo a tendência de imputá-lo como incidente para ratificá-lo como uma ameaça que merece atenção.

O próximo capítulo se refere à metodologia aplicada à pesquisa desenvolvida para este trabalho, e serão caracterizados os cenários em que ocorreram as ofensas que resultaram em pedidos de desculpas no contexto da política.