

4 - A Face

Atributos aprovados e sua relação com a face fazem de cada homem seu próprio carcereiro: trata-se de uma coerção social fundamental, mesmo que todo homem goste de sua cela

Erving Goffman

A pesquisa lingüística deve a Erving Goffman e seu clássico artigo *A Elaboração da Face* (1967) muitas das idéias que alicerçaram os estudos das estratégias dos atos comunicativos. Partindo da própria dualidade do termo face¹, Goffman desenha as formas como esses valores pessoais, ligados ao *self*, entram em jogo durante a interação comunicativa e definem as escolhas lingüísticas do falante. Goffman conceitua a face como “valor social positivo que uma pessoa reclama para si” e acrescenta que “toda pessoa tende a experimentar uma resposta emocional imediata à face que lhe é proporcionada num contato com os outros”.

A face não é apresentada como estável ou permanente, mas um bem que tem seu caráter alterado no curso da interação lingüística, sendo por isso mesmo passível de ser ameaçado, protegido, recuperado, salvo. Trata-se de um construto sócio-interacional, instável e dependente da confirmação por parte dos outros, porque como explica o autor:

...embora possa ser o que a pessoa possui de mais pessoal, o centro de sua segurança e prazer, trata-se apenas de um empréstimo que lhe foi feito pela sociedade: poderá ser-lhe retirada caso não se comporte de modo a merecê-la. (*Goffman, 1967, p.81*).

4.1 – Face e as emoções

A relação do indivíduo com sua própria face e com a face dos outros resulta não apenas dos próprios sentimentos, mas também de regras sociais que variam de grupo para grupo. São essas regras culturais que vão definir a quantidade de sentimento ou valor dado à face em cada grupo e explicam, por exemplo, o antigo hábito japonês de cometer suicídio para salvar a honra. A face é tida então como um conceito construído e buscado pelo indivíduo, mas, uma vez estabelecida uma face, a pessoa assume um compromisso com aquela imagem, posto que os outros vão esperar e cobrar dela uma atuação condizente com a expectativa criada.

É comum ver técnicos de futebol reclamando da cobrança excessiva da imprensa – e da torcida em geral – aos grandes craques do time e dos efeitos negativos que isso acarreta para os atletas. Ora, todos os jogadores querem e trabalham para ser considerados as estrelas da equipe, os grandes ídolos. Mas uma vez conquistada essa face, os indivíduos se tornam responsáveis por manter tal desempenho e são cobrados quando não respondem à expectativa. Exemplo ilustrativo também é o do piloto de Fórmula 1 Rubens Barrichello, que despontou para o automobilismo exatamente quando o país perdia, de forma trágica, o ídolo Ayrton Senna. Voluntariamente ou não, Rubinho criou uma face de sucessor de Senna e depois foi duramente cobrado por não conseguir o mesmo desempenho do antecessor. Por tal insucesso virou motivo de chacota nacional e no programa humorístico *Casseta&Planeta* passou a ser chamado apenas de “Rubinho Pé de Chinelo”. Implicitamente, a face parece implicar numa promessa do indivíduo com determinado comportamento, como explica o Goffman no trecho que se segue:

Uma vez tendo assumida uma auto-imagem, que se expressa através de uma face, há expectativas e modos que a pessoa deve preencher. De diferentes modos, em diferentes sociedades, exigir-se-á que as pessoas mostrem auto-respeito, recusem certas ações por estarem estas acima ou abaixo de si mesmas, ao mesmo tempo em que se forcem para desempenhar outras mesmo que isto lhes custe muito caro. Ao entrar em uma situação na qual lhe é dada uma face a manter, a pessoa toma a si a responsabilidade de patrulhar o fluxo de eventos que passa diante de si (*Idem, ibidem, p.80*).

A face é assim um conceito ligado às emoções pessoais. Estar em face deixa a pessoa segura e confiante. Estar fora de face ou na face errada gera sentimentos de vergonha, inferioridade, humilhação e culpa. Não são poucos os termos utilizados por Goffman para pontuar essa instabilidade da face. Daí expressões como *shamefaced* entendido como envergonhado; *save face*, salvar as aparências, salvar a face; *lose face*, que seria perder o prestígio, perder a face, estar fora de face ou numa versão mais popular do português seria o ficar com a cara no chão.

O autor define as diferença entre os tipos de sentimentos envolvidos na relação do indivíduo com a preservação da própria face. Quando a pessoa age motivada por sentimentos de dever para consigo mesmo, há o orgulho. Se o faz por dever com o grupo ou com outras unidades sociais mais amplas e recebe o apoio dessa comunidade, a razão é a honra. Já se a atitude é conduzida pelas questões posturais, ao manejo do próprio corpo, suas emoções e coisas com as quais tem contato físico, fala-se

¹ Além de semblante, em inglês, face também se refere à dignidade, auto-respeito e prestígio

em dignidade. Apesar das diferenças culturais, esses são conceitos e comportamentos presentes em todos os lugares do mundo, pois em qualquer sociedade, os participantes se organizam como auto-reguladores de encontros sociais. Conceitos como orgulho, honra e dignidade são alguns dos implícitos na idéia de natureza humana universal, como explica o autor no trecho que se segue:

Uma natureza humana universal não é uma coisa muito humana. Ao adquiri-la, a pessoa torna-se uma espécie de construto formado, não a partir de propensões psíquicas internas, mas de regras morais que nelas são impressas do exterior (*Goffman, 1967, p.107*).

Qualquer que seja a motivação, o compromisso do indivíduo nunca será apenas de proteger a própria face. Na relação social espera-se que o participante tenha consideração com os outros, ou seja, que empenhe esforços para salvar e proteger também a face alheia. O indivíduo não deve se sentir confortável em presenciar a perda de face alheia e se assim ocorre passará a ser considerado insensível. Da mesma forma como aquele que não se incomoda ou não expressa publicamente sofrimento pela perda da própria face é chamado de cínico ou descarado. Faz parte da interação social aceitar a linha exibida pelo outro participante, ainda que na prática nem se acredite que seja verdadeira. “Geralmente, a manutenção da face é uma condição para interação” (Idem, *ibidem*, p.82).

4.2 – Estratégias de proteção da face

Goffman reúne em dois grandes grupos as ações do ser humano com a face: as práticas defensivas, que são aquelas que procuram salvar a própria face e as práticas protetoras que visam salvar a face dos outros. Entre as principais razões para as práticas defensivas estão o apego à auto-imagem, ao orgulho ou à honra e ao poder que seu *status* lhe dá sobre os outros. Já a preocupação em salvar a face alheia resulta sobretudo da ligação emocional que possuem em relação àquela imagem criada, da idéia de que os outros têm direito a uma proteção moral, do empenho em evitar o rompimento da relação já estabelecida e ao temor das hostilidades que lhe podem ser dirigidas caso os outros percam suas faces. Assim: “Ao tentar salvar a face de outros, deve-se escolher uma ação que não leve à perda da própria face: ao tentar salvar a própria face, deve-se considerar a perda de face que esta ação possa acarretar nos outros” (Idem *ibidem*:84).

Os atos de ameaça à face, tal como entendidos por Goffman, variam de acordo com a forma como ocorreram e, sobretudo, as intenções do autor. Uma das possibilidades é agir inocentemente, de forma não intencional e impensada, dando a impressão que teria evitado o ato se pudesse prever as conseqüências. Um tipo diferente de ameaça ocorre de forma maliciosa e com a intenção de insultar e um terceiro grupo inclui ofensas eventuais, que a pessoa pratica, apesar de seus efeitos nocivos. Embora não tenha intenções malévolas, ela não deixa de praticar o ato mesmo sabendo de suas conseqüências. Todas podem ser praticadas contra a própria face e contra a face alheia.

A forma mais segura de fugir ao risco de ameaça à face, de acordo com Goffman, é não participar das interações, procedimento que ele chama de evitação. Embora pareça alternativa inviável, ele lembra situações em que isso é possível, como quando se nomeia um intermediário para participar das transações mais delicadas, medida cujo exemplo clássico, parece ser o dos governantes que deixam a cargo dos diplomatas as negociações mais difíceis e só aparecem pessoalmente nas solenidades de assinatura de acordos previamente negociados. Afinal, ensina Goffman, quando uma pessoa começa um encontro mediado (por meio de afirmações escritas ou registros de trabalho) ou imediato já existe uma relação entre ela e os outros participantes e uma expectativa sobre o resultado.

Uma medida defensiva para a pessoa que já iniciou a interação seria tentar manter-se afastada dos tópicos e atividades que abram espaço para maior grau de ameaça à face, por exemplo, alterando o tema da conversa. É o popular mudar de assunto ou para usar uma expressão usual no interior do Brasil: “mudar o rumo dessa prosa”. E quando não é possível evitar um incidente, ainda resta ao ofendido, ensina o autor, fingir que não ocorreu qualquer ameaça à face, que o fato simplesmente não aconteceu. Ocorre, por exemplo, quando a pessoa finge que seu estômago não roncou ou que não viu o outro tropeçar, sendo esse um tipo de defesa só aplicável aos atos de ameaça à face que, uma vez percebidos, terão que ser interpretados como tal.

A idéia de salvar a face engloba todas as estratégias pelas quais a pessoa transmite a impressão de que não perdeu a face ou tenta amenizar a intensidade de tal perda. Outra possibilidade é a pessoa perceber que o evento ocorreu, mas não atribuir a ele qualquer expressão ameaçadora. Em caso de ofensa muito grande há ainda a opção do ofendido se retirar do encontro ou de outros encontros no futuro, atribuindo o fato à quebra do código ritual pelo outro participante. Há ainda a opção de fazer que ofensor seja retirado.

Goffman apresenta quatro movimentos clássicos das práticas de salvação da face, a saber: o desafio, que prevê que os pontos ameaçados permaneçam firmes; a oferenda, na qual é dada ao ofensor a chance de corrigir a ofensa, por exemplo, afirmando que não falara sério, era brincadeira, ou por alguma razão não agia pela própria vontade. Na terceira possibilidade, o ofensor pode oferecer compensações ao atingido. No quarto movimento o ofensor prevê punição e expiação para si mesmo pelo ato praticado.

Também é interessante a descrição do autor do uso agressivo da estratégia de elaboração da face. É o que ocorre, por exemplo, quando alguém exagera na dose de modéstia com o objetivo de receber elogios. A pessoa também pode fazer com que os outros firam seus sentimentos só para forçá-los a sentir culpa:

Em intercâmbios agressivos, o vencedor não apenas consegue introduzir informação favorável a si mesmo e desfavorável aos outros, como também demonstra que, como interagente, consegue lidar consigo melhor do que com seus adversários (*Idem, ibidem, p. 92*).

Às ações que uma pessoa pratica para tornar qualquer coisa que esteja fazendo condizente com sua face, Goffman chama elaboração da face. Tais ações serviriam para contrabalançar os chamados incidentes ou atos que ameaçam a face. Ensina ainda ele que a pessoa pode, desde que voluntariamente, autodepreciar-se ou deixar de valorizar suas qualidades, seja como forma de punição após ter feito um ato de ameaça à face de outrem, seja por excesso de modéstia, para provocar nos outros os comentários elogiosos, sem que tais comentários negativos sejam levados a sério a ponto de ameaçarem sua face. É como se o ritual da interação desse ao indivíduo uma permissão especial para aceitar de si mesmo maus tratos que seriam inadmissíveis se vindos de outra pessoa. Na mesma linha, a pessoa tem o direito de perdoar afrontas à sua imagem, aceitar as ofensas sem importância e pedidos de desculpas, quando se trata de uma ameaça mais séria.

São atos de ameaça à face compostos por ofensas sérias as ocorrências de fogo-amigo usadas como *corpus* neste trabalho. Como tal são valiosa fonte de estudo lingüístico dada às condições especiais que os caracterizam, a saber:

i) são realizados por pessoas pertencentes ao mesmo grupo ou equipe e que teoricamente são amigos e deveriam se proteger dramaturgicamente durante a interação;

ii) ocorrem no universo político, que é marcado pela intensa e, ao mesmo tempo, pouco verdadeira e mutável separação entre amigos e inimigos;

iii) são realizados via meios de comunicação de massa diante dos olhos de milhões de pessoas o que amplia muito o alcance e intensidade da ameaça, ao mesmo tempo em que deixa ao autor o benefício de usar esse processo de intermediação do jornalista como forma de recuar da ameaça feita

Ainda sobre a relação entre a face e a comunicação vale registrar a análise feita por Goffman:

O que as pessoas protegem, defendem e investem de sentimentos é uma idéia sobre si mesmas e idéias que não são vulneráveis a fatos e coisas, mas a comunicações. As comunicações pertencem a um esquema menos punitivo do que os fatos, porque podem ser contornadas, abandonadas, desacreditadas, convenientemente mal-interpretadas e habilmente transmitidas. (*Idem, ibidem,p.106*)

4.3 – Face positiva e negativa

Partindo da teoria sobre a face elaborada por Goffman, Pelenope Brown e Stephen Levinson (1987) adotam a idéia da preservação da face como principal explicação para a adoção de estratégias de polidez na interação comunicativa e elaboram a mais influente teoria sobre o assunto. Os dois autores ampliam o conceito de face, inserindo a idéia de face positiva, referente ao desejo da pessoa de ser aceita e admirada, e face negativa, que corresponde à preocupação de não sofrer imposição.

As atitudes que ameaçam esses desejos, os Atos de Ameaça à Face (AAF), podem ser direcionados à face do ouvinte ou do falante. O mais claro exemplo de ato de ameaça à face positiva é a crítica. De acordo com Brown e Levinson, o participante de uma interação tem a opção de realizar o AAF com grau máximo de eficiência, demonstrando claramente suas intenções; de não realizar o ato de ameaça à face; realizar o ato com estratégias de reparação à face que amenizem a ameaça ou de realizar o ato indiretamente. A escolha que o falante faz entre as estratégias possíveis depende de três variáveis envolvidas no processo de interação: poder (P) ou status hierárquico entre os participantes da interação, a distância social (D) e o grau de risco envolvido no processo (R). A intensidade da ameaça que tal ato representa varia em função de cada cultura e também do contexto específico daquela situação. Essas três variáveis vão determinar o grau de ameaça de um ato (W) e conduzir à seguinte fórmula, síntese da teoria de Brown e Levinson:

$$W = D + P + R$$

4.4 – Indiretividade e polidez negativa

Definido o grau de risco – sobretudo de perda da face envolvido num ato – o falante poderá optar por fazer, não fazer ou realizar o AAF de forma indireta. Ao escolher a terceira opção, o ouvinte teria que quebrar o Princípio da Cooperação estabelecido por H. P. Grice (1975): “Faça sua contribuição conversacional, tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito e direção do intercâmbio em que você está engajado”. Para tanto, é necessário violar as máximas de Grice, dizendo menos que o necessário (máxima da quantidade); mentindo (máxima da qualidade). A máxima mais atingida nesse modelo de polidez é de modo, aquela que determina como algo que é dito deve ser dito. Segundo Grice, essa regra é expressa na “super-máxima” – *Seja Claro* – e detalhada em várias outras máximas tais como:

- 1- Evite a obscuridade de expressão
- 2- Evite ambigüidades
- 3- Seja breve
- 4- Seja ordenado

A violação de tais máximas é exatamente o que Brown e Levinson propõem ao lançarem, como opção de estratégia de polidez a realização de um ato de ameaça à face indireto como alternativa para reduzir o risco gerado para o autor do AAF. Assim, quando o autor quer realizar a ameaça sem assumir integralmente a responsabilidade por sua realização, ou ainda, ter a chance de voltar a atrás em função da reação produzida, dizer que não foi bem isso que disse ou que quis dizer.

Quando a opção se dá pela realização direta do ato de ameaça à face de forma clara e transparente, ocorrem o que os autores denominam de *On record*. Mas se a preferência recai sobre uma estratégia indireta, o modelo é batizado de *Off record*. Brown e Levinson desenham uma série de estratégias de utilização desses recursos de indiretividade, baseados na violação das máximas de Grice, e formados por estratégias de reparação de face batizadas de polidez negativa. Representam uma contraposição à chamada polidez positiva, cujo exemplo clássico é o elogio, mas inclui também outras formas de comunicação direcionadas à face positiva.

Principais estratégias de polidez negativa:

- Seja indireto
- Faça pressuposições mínimas, seja evasivo, afirme perguntando
- Minimize a imposição
- Seja pessimista em relação à possibilidade de ter seu desejo atendido
- Faça deferência
- Peça desculpas
- Impessoalize, evite os pronomes Eu e Você
- Situe o AAF como regra geral, tente não direcioná-lo diretamente àquela pessoa
- Seja reparador, reconheça que incorreu no débito com relação ao ouvinte

A teoria de Brown e Levinson, que se tornou base para todos os estudos posteriores sobre polidez, encontrou em Karen Tracy e Sheryl Baratz (1994) suas mais incisivas críticas. As duas autoras questionaram o que consideram uma simplificação dos processos de interação e trabalhos de face, a pressuposição de que todas as suas ocorrências são iguais, e identificaram nas proposições de Brown e Levinson uma certa universalização do fenômeno, decorrente do tratamento unicamente teórico do fato. Para as autoras faltam a Brown e Levinson um estudo de caso, uma tentativa de aplicação da teoria à realidade, a ocorrências práticas de atos comunicativos, capazes de mostrar que nem tudo ocorre da mesma forma, que há variações sócio-culturais que influenciam nos resultados.

Para Tracy e Baratz, a face é um fenômeno social criado quando as pessoas se comunicam e se refere à identidade que reivindicam para si em uma interação social específica. A grande crítica ao trabalho de Brown e Levinson é o que consideram como um certo desprezo às situações individuais, que o tornaria descontextualizado da realidade.

O modelo de Brown e Levinson não leva em consideração a natureza situada da proteção à face. Como modelo teórico, descontextualiza as elocuções individuais e estratégias de proteção à face, além de promover a idéia de que a relação entre estratégias do discurso e a preocupação com a face é universalmente fixa e não-problemática (*Tracy e Baratz, 1994, p. 295*).

As autoras também consideram totalmente irrelevante a divisão entre polidez positiva e negativa, e propõem uma nova abordagem para os problemas de polidez,

baseada em estudos de caso. Elas próprias utilizaram um deles para embasar suas críticas ao modelo de Brown e Levinson. Analisaram os colóquios apresentados semanalmente numa universidade da Costa Leste dos Estados Unidos, onde um apresentador falava durante 45 minutos e depois havia um longo período de discussão do tema, com a participação de professores do departamento, estudantes e visitantes. Além do debate de idéias, o encontro funcionava como um espaço de construção de face no qual, além de se mostrarem como intelectualmente competentes, os estudantes tinham claro objetivo de não parecerem espertos, exibicionistas ou excessivamente preocupados em mostrar habilidades intelectuais.

Para manejar essas impressões por meio de participação na discussão, os acadêmicos alteravam suas perguntas em função da identidade do palestrante, seu *status* na instituição e sua capacidade de lidar com críticas. Nesse trabalho, as duas autoras encontraram exemplos em que a crítica não era um ato de ameaça. Ao contrário, pois quanto maior o status do palestrante maior também o desafio a ele dirigido, o que na verdade funcionava como um reconhecimento à sua capacidade e não uma ameaça à sua face. Concluíram desse exemplo que, diferente da proposta de Brown Levinson, a crítica nem sempre é um ato de ameaça à face e reforçaram os argumentos contra teorias que criam conceitos gerais. Defenderam que o melhor modelo é o estudo de caso.

No presente trabalho, a polidez será analisada como um fenômeno situado num universo específico, com ocorrências reais. Todas as estratégias utilizadas nos trabalhos de face serão observadas enquanto fenômenos lingüísticos realizados em interações situadas dentro de um contexto histórico e momento político específico. Na medida do possível, será levando em conta também a história dos atores e os a situação, inclusive emocional, em que estavam envolvidos no momento em que realizaram determinado ato de fala.