

Preservação da face e estratégias de polidez: um jogo de sedução nas interações face a face

Cláudia Lopes Nascimento SAITO (Universidade Estadual Paulista -CAPES)

Elvira Lopes NASCIMENTO (UEL)

SUMÁRIO

Introdução; 1.A preservação das faces: face positiva e negativa; 2.preservação das faces:estratégia de polidez; 3.procedimentos para marcar o distanciamento; 4.marcadores de rejeição; 5.procedimentos que marcam o auto -envolvimento do locutor na situação de interação; 6.estratégias de polidez para a preservação das faces:o discurso da promotoria ; considerações finais; referências bibliográficas.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo, tomando por base a Teoria da Polidez, desenvolvida por Brown e Levinson (1978) e integrada à Teoria das Faces, do sociólogo Goffman (1974, 1981), mostrar como certas estratégias sócio -interacionistas de preservação das faces aliadas a estratégias de polidez podem contribuir para evitar o fracasso nas interações da comunicação jurídica

Palavras-Chave: Teoria da polidez; Discurso jurídico; Interação face a face; Teoria das Faces.

RESUMO

El trabajo presente tiene como objetivo, tomando por base la teoría de la Polidez, desarrollada por Brown y Devinson (1978) e integrada a la Teoría de las Caras, del sociólogo Goffman (1974 , 1978), mostrar como ciertas estrategias sociointeraccionales de

preservación de las caras aliadas a estrategias de pulidez pueden contribuir para evitar el fracasso en las interacciones de la comunicación jurídica.

INTRODUÇÃO

A noção de discurso implica uma maneira de conceber a linguagem resultante das influências de diversas correntes das ciências humanas reunidas freqüentemente sob a etiqueta da pragmática lingüística. Mais que uma doutrina, a pragmática constitui uma certa maneira de apreender a comunicação verbal que inclui em seu escopo teórico as regras de organização vigentes em um grupo social determinado, as regras relativas ao plano do texto (os gêneros do discurso), a inter-atividade entre os interlocutores da troca verbal, as normas que regem o discurso, a assunção do sujeito que se coloca como fonte de referências pessoais, tudo isso (e muito mais) considerado num universo de outros discursos, lugar no qual o discurso deve traçar o seu caminho.

Em nossas pesquisas sobre a interação verbal em diferentes contextos de interação face-a-face, tem se tornado crucial promover reflexões sobre as condições materiais de produção e o valor pragmático dos enunciados mostrados pelo enunciador ao destinatário. Desse ato posto em discurso pelo enunciado, depende o comportamento do destinatário em relação ao enunciado e, para isso, deve mobilizar regras pragmáticas para interpretar o enunciado, o que vai constituir um tipo de relação entre ambos.

A partir daí surge a questão: se o conhecimento da língua está longe de ser suficiente para interpretar um enunciado, sendo preciso recorrer a procedimentos pragmáticos ligados ao contexto, qual é então a contribuição do sentido obtido pelos procedimentos pragmáticos, ou seja, contextuais? Há convenções táticas para a atividade verbal, saberes mutuamente conhecidos e não inconscientes como os da sintaxe e da morfologia do sistema lingüístico. Estamos nos referindo às “leis do discurso” (Grice, 1960) que constituem normas a serem respeitadas pelos participantes de um ato de comunicação verbal que têm, como lei superior o “princípio de cooperação”, denominado por Charaudeau (1983) de “contrato de comunicação”.

O princípio de cooperação, alicerce das leis do discurso, compreende a lei da pertinência (a adequação ao contexto), a lei da sinceridade (o engajamento do enunciador

no ato de fala), a lei da informatividade (para que o destinatário possa inferir subentendidos), a lei da exaustividade (o enunciador deve dar a informação máxima, considerando a situação), as leis da modalidade (que prescrevem a clareza e a economia no enunciado) e, como a comunicação verbal é relação social, a lei da preservação das faces que submete a comunicação às regras de polidez.

Neste artigo, tomando por base a teoria da polidez desenvolvida por Brown e Levinson (1978) integrada à teoria denominada “das faces” do sociólogo Goffman (1967) pretendemos mostrar como certas estratégias sócio-interacionais de preservação das faces aliadas a estratégias discursivas de polidez podem contribuir para evitar o fracasso nas interações socioculturalmente determinadas nas esferas de comunicação.

1.A PRESERVAÇÃO DAS FACES : FACE POSITIVA E NEGATIVA

Toda interação social face-a-face sofre dois tipos de pressões: as comunicativas (para assegurar a boa transmissão da mensagem) e as rituais (que asseguram a mútua preservação da face dos interlocutores). As pressões rituais são as que mais influenciam a estrutura do discurso, pois o processo de figuração que visa neutralizar as ameaças potenciais à face dos interlocutores influencia tanto a realização do enunciado quanto a estruturação da troca comunicativa impondo aos interagentes a adoção de sutilezas para levarem a bom termo a troca verbal.

A auto-imagem construída socialmente possui duas faces : uma face negativa, que se refere ao desejo de não imposição , ou à reserva do território pessoal (nosso corpo, nossa intimidade), o que inclui os nossos pontos fortes ou fracos. Uma face positiva correspondente à fachada social, à nossa própria imagem valorizante que tentamos apresentar aos outros e que necessita de aprovação e reconhecimento . Como qualquer ritual de comunicação pressupõe no mínimo dois participantes, existem, no mínimo, quatro faces envolvidas na comunicação: a face positiva e a face negativa de cada um dos Interlocutor.

Em esferas específicas de interação, as relações entre os interagentes ocorrem extremamente sensíveis e ameaçadoras à face dos participantes. Os advogados, por

exemplo, vivem constantemente situações convencionais envolvendo diferentes estruturas de participação com diferentes enquadres e articulações interacionais como na petição inicial, na contestação, na apresentação das razões e contra-razões de apelação, nos agravos, na audiência com o juiz entre partes em conflito, enfim, nas inúmeras situações de disputa e confronto de interesses. São inúmeras as situações em que os operadores jurídicos representam papéis que impõe aos atores um acordo tácito para agir como se um dado nível de oposição e concordância existisse entre eles.

Entretanto, subjacente à representação, está o intento de desmontar uma imagem positiva do adversário na contenda e trazer à tona uma imagem negativa, mas ao mesmo tempo, adotando uma orientação defensiva para preservar a própria face. Surgem então os procedimentos de *facework* necessários para neutralizar as ameaças à face e constituem estratégias discursivas a fim de envolver, seduzir, comover, convencer e, finalmente, influenciar as decisões dos interlocutores.

Todo ato de enunciação pode constituir ameaça para uma ou várias dessas faces: dar uma ordem desvaloriza a face positiva do interlocutor, valorizando a face positiva do locutor; dirigir uma pergunta pessoal a quem mal se conhece ameaça a face negativa do destinatário (é uma invasão ao seu “território”), mas também a face positiva do locutor (que pode ser visto como uma pessoa indiscreta). Assim, pode-se distinguir:

- Atos que ameaçam a **face positiva do locutor** : atos que representam auto-humilhação como o reconhecimento da própria fraqueza, da incompetência, das limitações pessoais (o que envolve pedido de desculpas, a admissão de um erro) etc.
- Atos que ameaçam a **face negativa do locutor** : a promessa, por exemplo, compromete o sujeito a realizar atos que exigirão dele o cumprimento da palavra empenhada, atos de avaliação de competências alheias, julgamentos, aplicação de feedback, agradecimentos, aceitação de favor, etc.
 - Atos que ameaçam a **face positiva do interlocutor** : receber crítica, insulto, desaprovação etc.
 - Atos que ameaçam a **face negativa do interlocutor** : atos que ameaçam a liberdade de ação do interlocutor, perguntas diretas sem demonstrar cortesia, perguntas indiscretas, conselhos não solicitados, ordens, cobrança de favorecimento anterior, etc.

Contudo, há atos que ameaçam as quatro faces dos interagentes: insultar o outro, ameaçá-lo, humilhá-lo, são atos ameaçadores à face negativa e positiva do interlocutor, mas também são atos ameaçadores à face positiva do locutor.

2.A PRESERVAÇÃO DAS FACES: ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ

O termo “estratégia” é encontrado no dicionário como sendo “a arte de explorar quaisquer condições favoráveis com a finalidade de alcançar objetivos específicos. Essa definição preserva a idéia de planejamento e execução de movimentos, de ações lingüísticas, ou seja, a melhor maneira de alcançar um objetivo dentre as possibilidades de escolhas ante as várias táticas.

Os lingüistas preocupam-se em estudar as estratégias ou táticas de compreensão e recepção de textos e também as estratégias de produção ou processamento textual adotadas pelos interagentes para assegurar os seus objetivos comunicativos e interacionais. Entre os vários tipos de estratégias de produção, vamos nos deter, neste trabalho, nas estratégias sócio-interacionais que visam a fazer com que os *jogos de linguagem* transcorram sem problemas, evitando o fracasso da interação. São estratégias sócio-culturalmente determinadas, relativas à realização dos diversos tipos de atos de fala; estratégias de preservação das faces (*facework*), estratégias de polidez e estratégias de negociação.

São raras as interações simétricas em que não há ameaça às faces dos interlocutores. As interações assimétricas sempre apresentam um frágil equilíbrio, pois subjacentes a elas estão as relações de poder e disputa. Mas antes que o equilíbrio seja rompido, o locutor pode adotar procedimentos de *facework* e neutralizar, previamente, os atos ameaçadores às faces adotando estratégias discursivas de atenuação e, dessa forma, tentar um melhor rumo para a interação.

Os procedimentos de atenuação dos atos ameaçadores à face são estratégias de polidez na interação, cuja meta é assegurar uma transmissão eficaz da informação assegurando, assim, a melhoria das relações sociais por meio da satisfação das faces dos interlocutores envolvidos na interação. Segundo Brown e Levinson (1978), são as estratégias de polidez positiva, a polidez negativa e a polidez indireta.

A polidez positiva é o desagravo à face positiva do interlocutor. Consiste em satisfazer, parcialmente, as aspirações desse interlocutor, dando a entender que há desejos comuns entre ambos. Algumas estratégias de polidez positiva são:

- Manifeste atenção ao interlocutor
- Exagere na aprovação e simpatia pelo interlocutor
- Manifeste interesse pelo interlocutor
- Mostre que você entende o que ele diz
- Evite discordância
- Dê ou peça razões, justifique -se

A polidez negativa ocorre se empregarmos expressões que evitam imposições ao interlocutor, como o uso de evasivas, como o desejo de não querer comprometer -se com o outro. Relacionamos as seguintes estratégias, entre outras:

- Seja convencionalmente indireto
- Seja evasivo, não se comprometa
- Seja pessimista
- Mostre deferência
- Peça desculpas
- Impessoalize locutor e interlocutor para indicar que o locutor não quer impingir algo ao interlocutor
- Ofereça compensações

A polidez indireta (*of record*) representa um ato comunicativo indireto, pois quem enuncia deixa uma saída para si, implicando um número de interpretações defensáveis. Essa estratégia permite ao locutor emitir atos ameaçadores da face, evitando responsabilidades ou deixando a interpretação por conta do interlocutor. Entre outras, destacam-se:

- Forneça pistas e sugestões indiretas
- Pressuponha
- Minimize a expressão, não diga tudo
- Exagere sua expressão (hipérbole)
- Recorra à tautologia

- Recorra a contradições
- Seja irônico
- Use metáforas
- Use perguntas retóricas
- Seja ambíguo
- Seja vago
- Generalize

As estratégias de polidez que impedem, anulam ou atenuam as am eações às faces deixam marcas lingüísticas nos textos que identificaremos a seguir.

3.PROCEDIMENTOS PARA MARCAR O DISTANCIAMENTO :

Nos textos conversacionais, o emprego dos procedimentos em questão se torna particularmente relevante, pois os interlocutor es sabem que manifestação direta de opiniões pode torná -los vulneráveis a críticas e opiniões contrárias. Por isso, é importante o apagamento das marcas da enunciação, o que é obtido com o uso de certos recursos de impessoalização: (é possível que, parece que, é provável que) e da indeterminação do sujeito (dizem, falam, diz -se), como pode ser observado no exemplo (1) a seguir:

Contextualização : Tomada de depoimento (momento da elaboração dos autos de um processo jurídico).

Depoente *falavam que todo o mundo estava falando* que aquele sujeito morto que estava lá no chão trabalhava numa horta ...

Juiz: ah . . . então a vítima trabalhava numa lotérica

Depoente: desculpe mas o senhor não ouv iu direito ... eu falei HORTA

4.MARCADORES DE REJEIÇÃO

São pequenos “prefácios de atenuação” que costumam preceder possíveis atos ameaçadores da face como críticas, proibições, ordens ou qualquer tipo de enunciado considerado pelo falante como potencialmente ameaçador à face do interlocutor ou à sua própria face. Esses marcadores procuram afastar, por antecipação, a indisposição do ouvinte com respeito ao enunciado subsequente ou interpretações do interlocutor não desejadas pelo locutor, evitando, assim, possíveis objeções ou críticas. Correspondem às expressões fixas como: *que eu saiba*, *não sei se . . .*, *se não estou enganado . . .*, *eu posso estar enganado*, *quem sabe*, *sei lá*, *não sei se devo dizer*, *sinceramente*, e outras semelhantes, as quais diminuem a força ilocutória dos enunciados fazendo com que o locutor não se veja tão comprometido com os juízos emitidos (preservando a face do falante). Veja-se o exemplo a seguir:

Ex.1:

L1 esse negócio de proibir o uso do celular no carro está funcionando?

L2 sei lá ... não **que eu saiba** :: ... não essa lei não vai conseguir conscientizar os motoristas desobedientes .

Ex. 2:

L1: **sinceramente** ... não consigo... **não consigo entender** ... você não fez o trabalho que eu lhe pedi?

Ex. 3:

L 1: olha... **não sei se a analogia cabe aqui** mas aquele candidato não conseguiu nada mesmo apelando, para um truque desses.....

Ex. 4: Tomada de depoimento

Juiz: a quantos metros do bar ocorreu o crime?

Depoente: **eu não sei dizer foi mais ou menos ... não estou bem certo acho que foi mais ou menos** 100 metros

Ex. 5: Tomada e depoimento

Juiz: aí ele pegou um ônibus de volta para vir matar o rapaz não é?

Depoente: **isso aí é pela sua lógica né ? a sua lógica é que está dizendo isso né ?**

porque eu fui para minha casa ...

Juiz: então ele mentiu aqui ou foi o senhor? qual foi o que mentiu dos dois?

Depoente: **e eu é que sei?**

5. PROCEDIMENTOS QUE MARCAM O AUTO -ENVOLVIMENTO DO LOCUTOR NA SITUAÇÃO DE INTERAÇÃO

Em textos conversacionais, o locutor sente necessidade de marcar a própria presença na situação de interação, incorporando os conceitos que emite, assumindo as próprias opiniões: são os marcadores de opinião, a citação do discurso alheio e as paráfrases, entre outros. Observe-se o exemplo a seguir:

Ex 1:

L1 ah ... pra consertar isso:: ... não dá a lei tem que ser dura ... cair mesmo em cima desses políticos corruptos **eu acho que** do jeito que está não dá mais ...

L2 **eu não tenho certeza para julgar mas e u acho** que já mudou muita coisa ... antes era pior agora pelo menos a gente vê na televisão lê no jornal

Ex. 2: Tomada de depoimento

Juiz: e o senhor voltou com ele ou ficou esperando ele?

Depoente: não eu voltei com ele (..) voltei pro bar (...) abri o bar com ele pegou os documentos botou no bolso e saiu pro ponto de ônibus **se daí pra adiante houve algum acontecimento que está constando aí que diz que foi ele que assassinou ele** aí não é minha responsabilidade não ... **eu acho** que só porque estou trabalhando pra ele não quer dizer que eu sei qualquer coisa **eu não posso** pensar por ele ... não posso falar das coisas que eu não sei **naquilo que não me diz respeito**

O locutor 1 assume os conceitos que emite, manifesta -se sobre eles com convicção, marca o seu envolvimento com aquilo que afirma. Enquanto isso, o locutor 2 manifesta a

falta de certeza, a sua insegurança em relação àquilo que L1 manifesta, dá sinais de sua insegurança em relação ao tópico hesitando (pausas marcadas pelas reticências, modalizando seu enunciado com expressões de valor epistêmico (não tenho certeza), e marcando a dúvida em relação àquilo que L1 afirma, abrindo caminho para a sua réplica.

Como no exemplo a seguir :

L1 você vê ... esse governo do PT... a ministra foi de hotel cinco estrelas ela arriscou perder o cargo ... **pelas declarações dela não sei se pura demagogia dela...** ela se sentiu ofendida com os jornalistas que falaram tanto da viagem pra Argentina ...

O locutor demonstra o seu envolvimento com o que a firma, ao incorporar palavras da pessoa que cita para ressaltar que aquilo que afirma pode não ser verdadeiro (*não sei se pura demagogia dela*).

6-ESTRATÉGIAS DE POLIDEZ PARA A PRESERVAÇÃO DAS FACES: O DISCURSO DA PROMOTORIA

O texto a seguir é a edição de um texto originalmente produzido na forma oral cujo processo de transposição para a forma escrita se inicia com a transcrição do texto falado e termina com o registro nos moldes da escrita. Esse processo de transposição do falado para o escrito compreende um conjunto de operações que inclui, entre outras, etapas de eliminação de marcas interacionais e expressões hesitativas com introdução da pontuação, eliminação das repetições, reconstrução de estruturas truncadas, mudanças de ordem sintática, tratamento do encadeamento sintático, chegando à reordenação tópica do texto.

A transposição do texto falado para o escrito no discurso jurídico oferece uma ampla possibilidade de estudos para a lingüística. Alves (2003) se refere à dificuldade de se estudar o discurso na justiça e da justiça em sessões da Corte onde o estudioso dos fundamentos da linguagem comunicativa “rejeita o dogmatismo imperialista da lógica racional, instrumento técnico que impõe a verdade do texto legal”. O desafio para a realização de tais estudos consiste em obter dados orais, coletados em situações autênticas, o que impõe a observação de situações de interação reais e gravação da fala dos

operadores jurídicos. Ainda que o tratamento do material oral assegure a preservação da identidade dos sujeitos envolvidos para tornar anônimos ou fictícios tais dados, a obtenção desses dados tem sido praticamente inacessível aos estudiosos da linguagem .

Diante disso valemo-nos, para a execução deste tópico do artigo, do texto falado , gravado, transcrito e transposto para a forma escrita:

(1) **Contextualização** : Antes de iniciar a Acusação, a promotora de justiça se dirige aos jurados.

“ Senhores jurados:

Sempre escolho fazer as minhas saudações aos jurados no momento em que inicio a minha fala, para que eu possa mencionar a importância que o jurado tem no sistema jurídico, ou no sistema judiciário do nosso país. É dada aos jurados, aos homens do povo, às pessoas integrantes da comunidade, a tarefa de julgar os crimes mais importantes do nosso Código Penal: os crimes dolosos contra a vida. Então, aos senhores é dada a função de julgar os atentados *contra a vida, que é o bem maior . Todas as demais espécies de crime são julgadas pelos juízes titulares, pelos juízes que fazem uma Faculdade de Direito, prestam concurso público*. No entanto , *a lei reservou aos jurados populares a tarefa de julgar a agressão ao bem maior: a vida . Então vejam a importância da tarefa que os senhores desempenham aqui nesta oportunidade* . Por que é que os senhores são chamados a participar do Poder Judiciário? Efetivamente porque ninguém melhor que os senhores, trazendo aqui suas experiências de vida, para aferir o julgamento justo nesta espécie de crime. A atividade do jurado é regularizada pela lei e o principal requisito é de que a pessoa seja de reconhecida idoneidade. ***Não pensem que os senhores estão aqui gratuitamente: que a escolha foi feita de maneira aleatória. Não ! São selecionados***, passam a integrar uma lista de jurados que fica aqui arquivada no nosso Tribunal do Júri, e a partir desse momento são tidas como pessoas da mais alta idoneidade. E por isto mesmo lhes é definida a tarefa importante de julgar. Vejam bem: ***eu sei que muitos saem de suas residências, vêm aqui para passar uma tarde inteira***, e por isto mesmo, como representante da sociedade, eu só tenho a agradecer, por virem prestar essa colaboração para com a Justiça. Por dever de lei, eu devo ler aos senhores o que se chama libelo-crime acusatório “.

È um complexo jogo discursivo por ser altamente ritualizado. Percebe-se como o locutor se esforça para aliar, em seu discurso, estratégias sócio-interacionais de preservação das faces e de polidez. As pressões rituais impõem ao locutor diferentes e simultâneos enquadres interativos (Tannen e Wallat, 1987): locutor e jurados, locutor e juiz, locutor e platéia, locutor e defesa, o que significa operar com atos de fala calcados em múltiplas relações entre os co-participantes o que exige do locutor diferentes estratégias discursivas.

Antes de apresentar a tese de adesão inicial que irá se fundamentar em fatos e presunções, ela investe na relação interpessoal que se instaura entre ela e corpo de jurados. Cuidadosamente, ela evita qualquer ameaça à face negativa dos interlocutores, e ardilosamente lhes “afaga” a face positiva recorrendo, para isso, a estratégias persuasivas de polidez.

Na Linha 1: prefácio de atenuação: afasta, por antecipação, qualquer ato ameaçador às faces (positiva ou negativa do interlocutor). Implica os interlocutores em seu discurso através dos dêiticos pessoais (os senhores), de frases não-declarativas (perguntas diretas), e uso de verbos no imperativo (não pensem que .), compromete-se emocionalmente com o que diz marcando o auto-envolvimento assumindo aquilo que afirma (uso de dêiticos de 1.^a pessoa). Exagera na aprovação e simpatia pelos interlocutores, na experiência de vida que lhes dá sabedoria para julgar, na importância do papel social que desempenham, que, segundo ela, por julgarem os crimes contra a vida, é mais importante que o dos juízes titulares, etc. São estratégias de polidez que preservam as faces dos interlocutores, o que permite a construção de um discurso interativo, dialógico, e não autoritário (que poderia ser considerado arrogante), estratégias para atingir os objetivos desejados: conquistar e atrair a simpatia dos interlocutores e, conseqüentemente, a adesão para a tese que vai defender.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos diversos contextos de interação social, os atores envolvidos apresentam, uns aos outros, diferentes linhas de conduta (Goffman, 1967) que deverão ser mantidas mediante estratégias sócio-interacionais que visam a evitar rupturas e conflitos nas

interações. Estratégias de preservação das faces, aliadas a estratégias de polidez, instauram a negociação nas interações simétricas – onde é frágil o equilíbrio – ou nas assimétricas, em que as relações de poder tentam impedir, por meio de ameaças, coerção, amedrontamento, ou manipulação, a contrapalavra na interlocução.

As capacidades de um indivíduo exibir o poder terão efeitos diferentes, dependendo do modo como interage com os demais, no sentido de que as rupturas da interação social podem trazer conseqüências embaraçosas nas relações familiares, profissionais e sociais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, V. Colares Figueiredo Soares. *Inquirição na justiça: estratégias lingüístico-discursivas*. Porto Alegre (RS): Sergio Antonio Fabris Editor, 2003.

BROWN, P. & LEVINSON, S. *Politeness: some universals in language use*. Cambridge, Cambridge University Press, 1978.

CHARAUDEAU, P. Linguagem, cultura e formação. In: *Trabalhos em Lingüística Aplicada*, 3 111-119, 1984.

GOFFMAN, E. *Frame analysis*. New York, Harper & Row, 1974.

_____. *Forms of talk*. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 1981.

BROWN, P. & LEVINSON, S. *Politeness – some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.

GOFFMAN, E. *Interactin Ritual*. New York: Harp e Ruw, 1967.

TANNEN, D. & WALLAT, C. *Interactive frames and knowledge schemas in interaction: examples from a medical examination/interview*. *Social Psychology Quaterly*, 50, n.2, 1987.

GRICE, H. P. Logique et Cconversation. *Communications* 30, p. 57-72. 1979.