

TRABALHOS DE FACE EM ACAREAÇÕES

Abstract

We have examined in this paper some faceworks strategies accomplished in a “confrontation” among complainer, complained and mediator at PROCON. During the arguing phase, the interactants primarily threat the other positive/negative face, in order to defend their arguments. In contrast, they can change their footing/alignment, during the agreement phase.

Palavras-chave: *face, trabalhos de face, acareações, PROCON*

Introdução

As acareações ou audiências de conciliação, no PROCON, constituem uma atividade de fala marcada pelo conflito de interesses entre as partes: reclamantes e reclamados. Por atividade de fala, entendemos (cf. Levinson, 1992) qualquer atividade socialmente constituída e culturalmente reconhecida, orientada para uma meta, podendo envolver diferentes graus de padronização.

A definição do tipo de atividade desempenha um papel crucial no uso da linguagem, visto que restringe o que é visto como contribuição verbal permitida ou relevante, possibilitando, por outro lado, identificar quais as metas que norteiam os comportamentos verbais e não-verbais, ajudando a determinar as inferências, os esquemas de conhecimento e os enquadres/alinhamentos que contribuem para os sentidos que estão sendo negociados e co-construídos, a partir daquilo que é dito.

As acareações têm como função principal o confronto entre diferentes pontos de vista: os do reclamante (consumidor) e os do reclamado (fornecedor de bens ou serviços), possibilitando, assim, a atribuição ou fixação de responsabilidades e o consequente reparo pelos danos/prejuízos causados ao con-

sumidor, se sua reclamação for considerada justa. Esta atividade de fala é intermediado por uma terceira parte, que tem o papel institucional de tentar produzir um acordo. Este tipo de mediação tem como particularidade o fato de o mediador, teoricamente, estar alinhado a uma das partes -o reclamante-, tendo como suporte o Código de Defesa do Consumidor, criado pela Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Procuramos, neste estudo, problematizar de que forma as diferentes metas que orientam as contribuições verbais dos participantes determinam as escolhas de estratégias de *trabalhos de face* a que recorrem. A análise dos dados nos permite observar que o consumidor precisa estabelecer seus direitos e isto implica realizar ações argumentativas que evidenciam os danos/prejuízos causados pelo reclamado (representante da empresa). O reclamado, contrariando, o ditado de que o “freguês tem sempre a razão”, procura apresentar argumentos que o isentem desta responsabilidade, atribuindo-a, ora a terceiros, ora ao próprio consumidor. O mediador, por ter como meta a construção de um acordo entre as partes, regula suas contribuições verbais, produzindo, principalmente, no desfecho das acareações, o discurso de consenso.

1 Pressupostos teóricos

Neste estudo, adotamos as perspectivas teóricas da Análise da Conversação, de base etnometodológica, principalmente no que tange à organização seqüencial e global da fala – em – interação, e, em especial, a contribuição de Goffman, um dos principais mentores da Sociolinguística Interacional.

Segundo Goffman, as *faces* ou *identidades situadas do self*, reivindicadas numa determinada situação, são construídas, tendo como base as *linhas* (i.e. padrões de comportamento verbal e não verbal), adotadas pelos participantes e a partir das quais estes expressam a avaliação que fazem do contexto situacional, dos demais participantes e, em especial de si

¹ Professora coordenadora do Projeto de Pesquisa “Estratégias discursivo-interacionais utilizadas para reivindicar as *faces* associadas aos papéis institucionais de reclamante e reclamado em *acareações*”. UFJF-MG

mesmos, ou seja, sinalizam os *enquadres e alinhamentos* (cf. Goffman, 1981), produzidos em um dado encontro social. Segundo este autor, dentre as práticas relacionadas à *face* estão as defensivas (salvar a própria face) e as protetoras (salvar a face do outro). Estas práticas destinam-se a manter o equilíbrio ritual das interações sociais. Para as práticas defensivas, as razões seriam: o apego emocional, à auto imagem, o orgulho ou a honra; para as protetoras, seriam: o apego emocional à face do outro, o medo de sofrer algum tipo de retaliação ou o reconhecimento de que o outro tem direito a essa proteção.

Nos estudos sobre *face e trabalhos de face* a imagem reivindicada do *self* é um fenômeno associado à identidade, referindo-se principalmente às identidades interpessoais, co-construídas e negociadas entre os participantes, no curso das interações de fala. Por *trabalhos de face*, Goffman (1983) entende “*as ações realizadas por uma pessoa para tornar aquilo que está fazendo consistente com a face que está sendo reivindicada, num dado momento (p.78)*”.

Para procedermos à análise dos dados, recorreremos ao trabalho de Goffman e a teorias e modelos derivados do mesmo, em particular, ao modelo de polidez de Brown & Levinson (1987) e ao modelo de Trabalhos de Face de Robyn Penman (1990). O primeiro tem como pressuposto que os atos de fala são potencialmente ameaçadores aos desejos de *face* e o segundo, que as estratégias de *trabalho de face* podem ser analisadas a partir da dimensão respeito-desprezo às faces positiva/negativa do *self* e/ou do *outro*.

Podemos apontar, portanto, quatro categorias principais de trabalhos de face, os dirigidos (a) à face positiva do *self*; (b) à face negativa do *self*; (c) à face positiva do outro; e, (d) à face negativa do outro.

Em outras palavras, temos, inicialmente, quatro possíveis orientações dos *trabalhos de face*. Complexidades posteriores são introduzidas pelo reconhecimento da possibilidade de que as elocuições dos atores sociais possam ser multifuncionais (i.e. possam realizar simultânea e/ou seqüencialmente *trabalhos de face* que combinem duas ou mais das categorias acima descritas).

Cabe ressaltar que o modelo de *polidez* é essencialmente altruísta, as estratégias de *trabalho de face* visam reparar as ameaças potenciais dos atos de fala às faces dos interlocutores. Assim sendo, o modelo de Penman (op.cit.), embora derivado do modelo de polidez, mostra-se mais adequado ao estudo das *acareações*, visto que contempla tanto trabalhos de face que visam aumentar ou salvar a face do *self*, quanto àqueles destinados à ameaçar/agravar a face do outro.

A partir da dimensão respeito-desprezo aos desejos de *face*, Penman (op.cit.) aponta quatro macro-estratégias de trabalho de face: aumentar/mitigar, proteger, ameaçar e agravar/depreciar os desejos de face positiva e/ou negativa do *self* e do outro, distribuindo-se, de forma escalar, em um *continuum*, conforme diagrama abaixo:

aumentar/mitigar proteger ameaçar agravar/depreciar

Por sua vez, cada umas destas macro-estratégias é constituída por micro-estratégias que podem variar segundo as diferentes metas ou peculiaridades de cada atividade de fala (cf. Silveira, 1998).

2 Discussão dos dados

Neste estudo, recorreremos a uma *acareação*, realizada no PROCON de uma cidade de Minas Gerais, entre reclamante (consumidor) e reclamado (representante de uma empresa de saúde), tendo como mediador o representante deste órgão. Para fins de análise, dividimos essa atividade de fala em duas fases: (a) **Fase do conflito** e (b) **Fase do acordo**, procurando mostrar quais são as estratégias de *trabalho de face* a que recorrem o reclamante, o reclamado e o mediador nestes diferentes episódios que compõem uma *acareação*.

(a) Fase do Conflito

Corresponde à fase em que os participantes apresentam seus pontos de vista, procurando fazer prevalecer seus argumentos. Os *trabalhos de face*, nesta fase, são normalmente de ameaça ou agravamento à face do outro. Nessa *acareação*, o reclamado defende a tese de que o consumidor desrespeitou a cláusula do contrato que prevê que a rescisão contratual deve ser feita por escrito, enquanto que o reclamante argumenta não ter conhecimento da mesma, visto que assinou um termo de adesão ao plano de saúde, não tendo tido acesso ao contrato como um todo. O mediador alinha-se ao reclamante, usando como argumento o fato de o consumidor ter ido a um dos escritórios da empresa e comunicado verbalmente à atendente que desejava rescindir o contrato, não tendo sido informado de que devia fazê-lo por escrito.

Selecionamos, nesta fase, as estratégias de trabalho de face a que recorrem o reclamado e o reclamante.

2.1 Principais estratégias a que recorre o reclamado (representante da empresa)

O reclamado (Rdo.) recorre a estratégias que ameaçam ou agravam a face positiva e/ou negativa do reclamante (Rte.) e/ou do mediador (M). Procura principalmente desqualificar os argumentos do consumidor, tratando-os como inconsistentes ou desprovidos de fundamento legal. A título de ilustração recorreremos a dois segmentos de fala, conforme exemplos (1) e (2), a seguir:

Exemplo (1)

Rdo.: *?É mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma coisa séria? se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor tava o quê? Conseqüentemente aderindo a alguma coisa... não é?*

Rte.: *ãham,*

Rdo.: *?Então a obrigação sua era (xx) o-o contrato^[dec] tê olhado... mesmo o termo de adesão... como existe alguns aqui. O termo de adesão se refere totalmente ao contrato.*

No primeiro turno, agrava a face positiva do reclamante, contestando a racionalidade de seu ato, estabelecendo uma relação do tipo lógico: se x, então y. No terceiro turno, agrava a face negativa do reclamante ao realizar um ato de fala diretivo, sem reparo: “então a obrigação era.. tê olhado” (...)

Exemplo (2)

Rdo.: *Mas um atendente num tem..num tem capacidade pra-pra decidir.*

Rte.: *se ela não tem capacidade quê qui ela tá fazendo lá então? (xx) de atender uma pessoa.*

Rdo.: *?Mas é atendente.. mas é atendente, meu filho.*

O reclamante argumenta que foi ao escritório da empresa rescindir o contrato. No primeiro turno o reclamado agrava a face positiva do reclamante, ao deixar implícito que este desconhece o fato de que uma atendente não tem autoridade para rescindir um contrato. No terceiro turno, ao produzir sua réplica, ameaça a face negativa do reclamante, recorrendo ao vocativo, *meu filho*, diminuindo a distância entre eles, fato este que, na literatura existente sobre dêixis social, enquanto estratégia de trabalho de face, é apontada como um recurso de que se valem aqueles que detêm algum tipo de poder sobre o outro.

2.2 Principais estratégias a que recorre o reclamante

O reclamante procurar proteger sua face positiva ao dar explicações, cujo objetivo é isentá-lo da responsabilidade de não ter rescindido o contrato por escrito, como podemos verificar no segmento abaixo:

Exemplo (3)

Rdo.: *Eu quero dizer pro senhor o seguinte, quando o senhor quis entrar num plano de saúde o que é que o senhor fez?!!*

O senhor foi à Saudeplan, assinou um plano de saúde, este plano de saúde, ele pelos termos e pelas cláusulas ele é um contrato.

Rte.: *?É. Só^[acc] que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma cláusula.]*

Entretanto, ao longo da fase do conflito, o reclamante recorre principalmente a estratégias de trabalho de face que agravam a face positiva do reclamado, valendo-se de micro-estratégias como:

- (a) mostrar a inconsistência dos argumentos do reclamado:

Exemplo (4)

Rdo.: *A obrigação da Saudeplan qual é? Prestar o serviço.. [e a obrigação*

Rte.: *? [e esclarecer também,né?*

- (b) expor a contradição de seus argumentos

Exemplo (5)

Rte.: *E a senhora não acha então que por parte da Saudeplan hou-houve uma lesão aí?*

Rdo.: *lesão não.*

Rte.: *? É ué, se a senhora- se a senhora acabou de falar que (por economia eles num me deram um contrato)*

- (c) contestar a veracidade das informações do reclamado:

Exemplo (6)

Rdo.: *Não mas não é a Saudeplan não. Mas não era a Saudeplan não, porque (foi isso aqui) com a Sulcopa.*

Rte.: *ãham, ?mas a obr- tá aqui! não fala que a Sulcopa tinha que apresentar o contrato,*

Como podemos observar, nesta fase, em que se instaura um conflito aberto entre as partes, tanto o reclamado quanto o reclamante recorrem a estratégias de elaboração agressiva de face, isto é, procuram fazer com que o outro perca a face, na tentativa explícita ou implícita de salvar a própria face, visto que defender seus pontos de vista implica refutar o ponto de vista do outro.

(2) Fase do Acordo

Nesta fase, o mediador apresenta argumentos que visam à construção do acordo entre as partes, estando suas contribuições verbais a serviço de um discurso do consenso. O mediador celebra o acordo fazendo, inicialmente, um jogo de ameaça à face positiva do reclamante e da empresa, apontando falhas na ação de ambos valendo-se, entretanto, de estratégias de atenuação.

Exemplo (7)

M: *Ainda que ele não tenha tomado o cuidado de...ou... não pediu, não recebeu a informação que fosse, ou... sem cuidado do não ter, não assino por escrito ou outro que fosse, mas a Saudeplan reconheça (pra ela aqui é) duas parcelas pra ela aí vai gastar mais... só de...só de custo (xx) 58 reais... O mínimo (1,5 seg) o que ele paga aqui é 60 reais.*

Com este argumento procura mostrar ao reclamado que é mais vantajoso para a empresa anistiar a dívida de duas mensalidades do reclamante do que recorrer à justiça comum. Há neste íterim, uma nova fase de conflito, visto que o reclamado, desconhece o fato de que pessoas jurídicas não poderem recorrer ao Juizado de Pequenas Causas.

Exemplo (8)

M: *(...) que a Saudeplan) reconheça (pra ela aqui é) duas parcelas.*

ela aí vai gastar mais .. só de .. só de custas (xx) 58 reais ... o mínimo

(1,5) o que ele paga aqui é 60 reais. =

Rdo.: *= É, mais aqui é- é- é- cê diz no Juizado de Pequenas Causas, né? [É isso?*

M - *[Mas a Saudeplan*

não pode tá no Juizado porque é pessoa f-
jurídica.

Rdo.: pois é, pois é, pois é.

M: Vai cair no- no- no (civil) comum.

Rdo.: Não o Juizado diz é pessoa jurídica de direito
público.

M: = Não, nenhuma.

Rdo.: Direito público. [Pode lê lá.

M: [Não nenhuma pessoa jurídica
pode ser

autora [no

Rdo.: [Nã::o, pode lê depois é direito público.

Bom .. vamos vamos

M: [Eu atuei um ano no juizado, doutora,

O mediador, para convencê-lo, recorre a estratégias que ameaçam sua face positiva, contestando sua competência, o que parece explicar o fato de precisar 'dar face' ao reclamado nos turnos de fala subseqüentes, valendo-se, principalmente de estratégias que aumentam a face positiva do reclamado, conforme podemos verificar nos exemplos a seguir:

Exemplos (9)

Rdo.: (...) eu posso fazer o seguinte...levar pra Saudeplan e dar um parecer pedindo/prá dispensar o pagamento/

M: é...eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir...convencer a turma lá.

Rdo.: (...) eu vô...pedir através do parecer, pra ela pra ela desconsiderar e aceitar a-a- é- aceitar o seu pedido aqui....e você não pagar. Posso fazer isso. Ta?

M: a senhora é a última palavra lá dentro

(...)

M: = Doutor B. não assina nada contra seu parecer não...Eu tenho certeza disso!

3 Considerações finais

A análise das acareações realizadas, até este momento, nos permitem identificar algumas regularidades em termos de *trabalhos de face*. Na fase do conflito, a interação está centrada principalmente no reclamado e no reclamante, com exceção dos casos em que o reclamante assume um papel passivo, delegando ao mediador o papel de seu porta-voz. Os participantes recorrem predominantemente a estratégias que ameaçam ou agravam a face negativa do outro e, via de regra, a face positiva, ao contestarem a racio-

nalidade/adequação dos argumentos apresentados pela outra parte, procurando apontar inconsistências ou irrelevâncias dos pontos de vista defendidos pelo outro, ocorrendo, freqüentemente, o que Goffman (1983) denomina de *elaboração agressiva de face*, tendo como meta interacional fazer o outro *perder a face*, provocando, em casos extremos, o 'defacement' do outro.

Podemos mesmo dizer que o princípio que regula os comportamentos verbais nas acareações é o da impolidez (cf. Culpeper, 1996), visto que, na maioria das vezes, salvar a face do *self* implica recorrer a estratégias que ameaçam ou agravam a face do outro.

Finalmente, na fase do acordo, podemos verificar uma mudança de enquadre, predominando o discurso do consenso, havendo também mudanças de alinhamento entre as partes. Neste sentido, o mediador, busca o equilíbrio ritual da interação, concedendo razão, ora ao reclamado, ora ao reclamante, na tentativa de achar a melhor solução para o "incidente" que deu origem à acareação.

Referências bibliográficas

- BROWN, P & LEVINSON, S. *Politeness: some universal in language usage*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1987.
- CULPEPER, Jonathan. Towards an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics*, v.25, pp.349-67, 1996.
- GOFFMAN, Erwing. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (org.) *Psicanálise e Ciências Sociais*. Tradução de J. Russo. Rio, Francisco Alves, 1980. p.76-114. [On face work . IN: Interaction ritual. New York, Pantheon Books, 1967. p.5-45]
- _____. Footing. In: *Forms of Talk*. Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press, 1981.
- LEVINSON, S. Activity types and language. In: Drew & Heritage (eds.), *Talk at work*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, p.66-100, 1992.
- PENMAN, Robin. Facework & Politeness: multiple goals in courtroom discourse. *Journal of Language and Social Psychology*, v.9: 15-38, 1990.
- SILVEIRA, S. B. *Gerenciamento de Tópico e Trabalhos de Face em Entrevistas de Emprego*. Tese de Doutorado. PUC-RJ, 1998.