



DISCURSO

& SOCIEDAD

Copyright ©2011
ISSN 1887-4606
Vol. 5(4), 677-700
www.dissoc.org

Artículo

**Estratégias de im-polidez em situações de
conflito**

Strategies of im-politeness in situations of conflict

Thenner Freitas da Cunha
Departamento de Estudos Linguísticos

Sonia Bittencourt Silveira
Universidade Federal de Juiz de Fora

Resumo

Este trabalho filia-se a uma perspectiva interacional nos estudos do discurso, o que implica pensar a interação como o lugar em que a linguagem se constitui, e é, reflexivamente, constituída pela linguagem. Os dados analisados fazem parte de uma audiência de conciliação do PROCON realizada em uma cidade de Minas Gerais. As audiências de conciliação são caracterizadas pela tentativa de resolução de conflito entre consumidores (reclamantes) e fornecedores de bens e serviços (reclamados), sendo mediadas por um representante do PROCON (mediador). Nosso foco central é examinar como as estratégias de im-polidez/trabalho de face são utilizadas pelos participantes envolvidos (reclamante, reclamado e mediador) em uma audiência de conciliação e de que modo podem contribuir para a resolução do conflito.

Palavra chave: *Trabalhos de face, im-polidez, situações de conflito.*

Abstract

This work builds upon an interactional perspective on discourse studies, which implies thinking of interaction as the place where language is constituted and it is, therefore, reflexively constituted by language. The data analyzed were taken from a conciliation hearing at PROCON which took place in a city in the state of Minas Gerais. Conciliation hearings are characterized by the attempt to solve a conflict between consumers (complainants) and suppliers of goods and services (respondents), being mediated by a PROCON's representative (mediator). Our main focus is to examine how impoliteness/facework strategies are used by the participants involved (respondent, complainant and mediator) in a conciliation hearing and how they can contribute to the conflict resolution.

Keywords: *Face work, im-politeness, conflict situations*

Introdução

Este estudo tem como foco central as estratégias de im-polidez em audiências de conciliação no PROCON. Os dados aqui utilizados foram gravados em fita K-sete e transcritos conforme as notações da Análise da Conversa. As audiências de conciliação são caracterizadas pela tentativa de resolução de conflito entre consumidores (reclamantes) e fornecedores de bens e serviços (reclamados), sendo mediadas por um representante do PROCON (mediador). Autores como Culpeper (1996), Culpeper et al. (2003), Bousfield (2008), Archer (2008) têm defendido a necessidade de se construir modelos de im-polidez para dar conta dos trabalhos de face e/ou estratégias discursivas de im-polidez em determinados tipos de atividade. Recusam-se com isto a ver o uso de im-polidez¹, como uma mera falta de polidez ou como ocupando um lugar periférico no uso da linguagem. Estratégias de im-polidez têm como meta comunicativa, primária ou secundária, atacar intencionalmente, ou não, (ver Culpeper, 2010) a face do outro, causando conflito e desarmonia social (Culpeper, Bousfield, Wichmann, 2003). Há, entretanto a necessidade de se examinar a ocorrência destas estratégias de forma situada, em-contexto (Haugh, 2007, 2009, Archer, 2008). Há consenso atualmente sobre a impossibilidade de se classificar um dado enunciado como im-polido de forma descontextualizada. Assim, uma maneira de se ter acesso às intenções do falante e à avaliação do ouvinte, em relação ao uso im-polido da linguagem, é se levar em conta o contexto interacional em que uma dada elocução é produzida. Levinson (1992) e mais recentemente Sarangi (2000) têm defendido a necessidade de se trabalhar com o conceito de “tipo de atividade”, visto que esse construto constitui um quadro de referência para a atribuição de sentido/função às ações verbais dos participantes. A noção “tipo de atividade”, enquanto “jogo de linguagem”, será por nós usada como recurso analítico na tentativa de responder ao que está acontecendo aqui e agora em termos de face e trabalhos de face/im-polidez em audiências de conciliação no PROCON. As estratégias de im-polidez, neste contexto, são motivadas por diferentes metas comunicativas: os consumidores procuram responsabilizar os respondentes pelos danos/prejuízos sofridos e estes últimos, geralmente, atribuem a terceiros a responsabilidade pelos problemas causados ao consumidor. Desse modo, os trabalhos de face têm como meta principal salvar a própria face e ameaçar/agravar a face do outro. A resolução do conflito, contudo, requer uma redução do uso de estratégias de im-polidez e uma conseqüente tentativa de manutenção dos desejos de face dos participantes.

Face e trabalhos de face: uma perspectiva interacional

Este trabalho filia-se a uma perspectiva interacional (cf. Coulper- Kuhlen and M. Selting 2001;) nos estudos do discurso, o que implica pensar a interação como o lugar em que a linguagem se constitui e é, reflexivamente, constituída pela linguagem. Destacamos como contribuição a esta perspectiva, as abordagens do discurso oriundas da Antropologia Lingüística, da Sociolingüística Interacional e da Análise da Conversa de base etnometodológica. Adotar uma perspectiva interacional, nos estudos da linguagem, implica, necessariamente, considerar a existência de uma “ordem interacional”. Segundo Goffman (1983), há um domínio específico para o estudo da fala-em-interação. Os estudos da fala-em-interação, em locais de trabalho, contribuem para uma melhor compreensão desta noção. Segundo Sarangi & Roberts (1999), todas as instituições são constituídas por práticas discursivas partilhadas que podem ser entendidas com referência a sua própria história e tradição. Berger e Luckman (1967:83,) usam o termo “ordem institucional” para se referirem ao conhecimento básico das regras de conduta institucionalmente apropriadas. Estes construtos são importantes para a discussão da ecologia das práticas comunicativas em contextos institucionais, visto que os membros de uma dada comunidade de prática (Wenger, 1998) manifestam, em suas rotinas diárias, os valores e expectativas que sustentam /organizam suas práticas comunicativas locais. Embora não possamos ignorar que as ações sociais são histórica e situacionalmente motivadas, alinhamo-nos às perspectivas que vêem as pessoas como agentes ativos, cujas ações influenciam a organização e significado dos eventos (Garfinkel, 1967, Schegloff, 1982).

O tipo de atividade escolhido para análise são audiências de conciliação, em que, efetiva-se uma das funções do PROCON: a de ser um fórum de justiça popular (de baixo custo), em que as partes advogam em causa própria, sem a presença obrigatória de um advogado. O mediador, representante do PROCON, apresenta a reclamação, ouve as partes e auxilia-as na tentativa de um acordo, meta instrumental do encontro. A audiência de conciliação é um tipo de atividade (Levinson 1992) marcado por um conflito aberto de interesses entre as partes. A linguagem desempenha um papel central na negociação, sendo uma verdadeira ferramenta de trabalho, pois é através dela que todo o processo de argumentação e convencimento se dará. Destacamos, portanto, a importância

das noções de *face* e de *trabalhos de face* para podermos identificar as normas sociais e interacionais que regulam/orientam as práticas comunicativas (Gumperz 1982) em contextos institucionais.

A noção de face, aqui adotada, é derivada de Goffman (1967) que a define como uma imagem pública do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados. Segundo o autor, o ser humano, em suas interações, tende a agir de acordo com uma determinada *linha* de conduta, isto é, um padrão de comportamento verbal e não-verbal através do qual ele expressa sua definição da situação e, através desta, seu julgamento acerca do comportamento dos outros participantes e, especialmente, de si mesmo.

Dentre as práticas relacionadas à face, o autor destaca aquelas práticas de natureza essencialmente defensivas (usadas para salvar a própria face) e aquelas essencialmente protetoras (orientadas para a face do outro). Essas estratégias de elaboração da face, geralmente denominadas de *trabalhos de face*², foram inicialmente apontadas por Brown e Levinson (1987) em sua Teoria da Polidez. Segundo esta teoria, o comportamento verbal e não-verbal das pessoas, ou *linha*, é orientado basicamente por dois princípios: o da racionalidade e o dos desejos de face. Estes desejos são de dois tipos: o desejo de aprovação (*face positiva*) e o desejo de não sofrer imposição (*face negativa*). Este modelo tem sido objeto de inúmeras polêmicas e tentativas de reformulação, principalmente no que tange à possibilidade de uma aplicação universal do mesmo a todas as culturas e contextos de falas (O'Driscoll, 1996, Hill et AL., 1986, Bargiela- Chiappini, F, 2003, Locher, M., Watts, R, 2005 Mills, 2009). Um outro aspecto questionado, no modelo, diz respeito a sua fundamentação na Teoria dos Atos de Fala, teoria esta contestada por usar enunciados descontextualizados, e embasar-se em um modelo de comunicação centrado no falante (cf. Penman 1990; Haugh 2007, 2009). Atualmente, defende-se que um modelo de comunicação deve focalizar as ações co-construídas e negociadas por falantes e ouvintes (Schiffrin, 1994; Arundale, 1999) no curso da interação e não atos de fala isolados, ignorando a relação de interdependência entre as ações de falantes e recipientes/endereçados e o tipo de atividade em que se dá a comunicação.

Face e trabalho de face em situações de conflito

Dentre os temas que são objeto de estudo, nessa área, temos central interesse nas discussões sobre práticas comunicativas que ocorrem em situações de

conflito, ou contextos em que os papéis institucionais de alguns dos participantes garantem / sancionam (Archer, 2008) o uso de uma linguagem agressiva, categorizada como impolida ou de ataque à face do outro. Segundo Leech (1983), elocuições conflitivas tendem a ser marginais no comportamento lingüístico humano, entretanto há tipos de atividade em que a fala conflitiva desempenha um papel importante, tais como, em interrogatórios policiais, nos tribunais de Júri, (*courtroom*); em disputas judiciais, entrevistas de emprego, assim como nas audiências de conciliação por nós estudadas. Desta forma, de acordo com Archer (2011) é importante revisitarmos algumas questões levantadas por alguns dos estudos que já exploraram estratégias de trabalho de face e im / polidez em contextos legais, como os trabalhos de: Lakoff (1989), Penman (1990), Archer (2008), Limberg (2008) e Harris (2011). Para Archer (op.cit), esses trabalhos contribuíram para moldar e aprimorar o pensamento atual sobre trabalhos de face e im / polidez nos contextos jurídicos.

Brown e Levinson ([1978] 1987) descreveram como o "protocolo formal" do tribunal serve, efetivamente, para regular e /ou para neutralizar - de forma proativa - qualquer agressão entre as partes oponentes. Esta posição é evidente também, embora indiretamente, em alguns trabalhos da recente Linguística Forense, que argumentam que os juízes, em especial, apresentam um elevado nível de educação formal e que, no seu papel de árbitro, têm o cuidado de manter a polidez, o tanto quanto possível, dado o contexto.

Lakoff (1989) sugere que a fala, em um tribunal, é transacional por natureza, mas não podemos ignorar a relevância dos trabalhos de face neste contexto, nem dar conta dos mesmos em termos dicotômicos, ou seja, como polidos ou impolidos, mas sim como um *continuum*, no qual diferentes tipos de polidez e/ou im-polidez caracterizam diferentes tipos de atividade ou de discurso, tais como: formas polidas, impolidas, não-polidas e mesmo estratégias diretas de ataque às faces ou rudeza.

Fraser (2005) tem demonstrado como essas diferentes categorias se inserem dentro do que é comumente denominado hoje de "comportamento político". A categoria denominada por Lakoff como "rudeza", ao contrário, constitui o uso estratégico motivado de agressão verbal, no qual a intenção é causar dano à face do outro.

Apenas alguns pesquisadores (Kienpointner 1997; Mills 2003; Archer 2008) têm procurado analisar trabalhos de face dentro de um continuum. Em contrapartida, tem havido um crescente aumento de estudos envolvendo a "modulação" dos efeitos institucionais e / ou das "normas" profissionais sobre os trabalhos de face. e a ligação entre *poder* e *im/polidez*. Por exemplo,

Penman (1990) compartilha com Lakoff (op.cit) a visão de que estratégias de trabalho de face³, na corte, são predominantemente usados, por advogados para ameaçar /agravar as faces de testemunhas e réus, enquanto estes, de forma assimétrica, tendem a recorrer apenas a estratégias de proteção/defesa de suas próprias faces. Deste modo, Penman (op.cit) busca desenvolver um modelo que dê conta desses diferentes comportamentos, reformulando e ampliando o modelo de polidez em Brown & Levinson, para incluir tanto estratégias de dar face ao *self* ou ao *outro* quanto estratégias de im-polidez, tais como, ameaça e agravamento das faces do self e do outro.

Os dados

O *corpus* analisado corresponde a uma das trinta e quatro audiências de conciliação, realizadas no PROCON de uma cidade de Minas Gerais que compõem o banco de dados do Projeto de Pesquisa intitulado “Trabalhos de face em contextos institucionais: o tipo de atividade como elemento definidor das faces reivindicadas/negociadas”, coordenado pela Dra. Sonia Bittencourt Silveira e vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Lingüística da UFJF. Os dados foram gravados em áudio e transcritos de acordo com a simbologia da Análise da Conversa etnometodológica, A estratégia de pesquisa adotada é a de “estudo de caso”, dentro de uma perspectiva metodológica qualitativa e interpretativista.

Escolhemos para ilustrar as nossas discussões sobre face e trabalhos de face, nesse tipo de atividade de fala, uma audiência denominada, ficticiamente, de Saudeplan. Esta audiência focaliza a disputa de pontos de vista sobre a necessidade de se rescindir, por escrito, um plano de saúde. O consumidor (reclamante) alega ter ido ao escritório da empresa Saudeplan (reclamado) e pedido o cancelamento do plano de saúde. Após seis meses recebeu carta de cobrança de duas mensalidades em atraso. O representante da empresa (reclamado) contesta a versão do consumidor, defendendo a obrigação legal de ser realizada uma rescisão, por escrito, do contrato firmado entre as partes.

Análise dos dados

Inicialmente, apresentamos as principais fases em que se estruturam as audiências de conciliação no PROCON, identificadas como: (i) fase do enquadre legal da reclamação, (ii) fase destinada à negociação/atribuição de responsabilidade pelo problema que deu origem à mesma e (iii) fase de encerramento da audiência que pode envolver ou não a produção de um acordo entre as partes. A seguir, ilustramos nossa discussão sobre face e estratégias de trabalho de face/im-polidez com base em uma das audiências que compõe nosso banco de dados.

Estrutura das audiências de conciliação no PROCON: três fases

1ª fase: Enquadre legal da reclamação

A fase inicial da audiência de conciliação é marcada pela tentativa de estabelecer os “fatos” que deram origem à reclamação e a possibilidade de enquadrá-la legalmente, considerando o que está previsto no Código de Defesa do Consumidor. Os participantes são identificados, nos excertos, como Rdo (reclamado), Rte (reclamante) e Med (mediador).

Excerto 1 [1 : 01 a 58]⁴

19 Rdo eu quero dizer pro senhor o seguinte, ((barulho
20 de crianças brincando)) quando o senhor quis
21 entrar num plano de saúde o que é que o senhor
22 fez?! o senhor foi à saudeplan, assinou um
23 plano de saúde, este plano de saúde, ele pelos
24 termos e pelas cláusulas ele é um contrato.

25 Rte é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu
26 assinei uma cláusula.]=

Podemos ver que o reclamado, entre as linhas 19 e 23, defende a existência de uma relação causal /de dependência legal entre as ações de contratar e rescindir um dado serviço. O consumidor-reclamante, por sua vez, problematiza essa

relação, visto ter assinado um termo de adesão ao contrato, sem ter, contudo, recebido uma cópia do mesmo.

2ª fase – atribuição de responsabilidade

Num segundo momento, as ações são, de grosso modo, caracterizadas pela disputa entre as partes, sobre quem tem responsabilidade, direta ou indireta, sobre os fatos que deram origem ao conflito.

Excerto 2: 1 [01 a 58]

45 Rdo é, mas acontece o seguinte, como é que o
46 senhor assina uma coisa séria. se o senhor
47 assinou um termo de adesão, o senhor tava o
48 quê, conseqüentemente aderindo a alguma
49 coisa, não é?=

50 Rte =hanram.

51 Rdo então a obrigação sua era () o- o contrato
52 ter olhado e mesmo no termo de adesão como
53 existe alguns aqui. o termo de adesão ele se
54 refere totalmente ao contrato.

55 Rte não (absolutamente) eu não tive informação
56 nenhuma.

O reclamado refuta o argumento do consumidor de que não teve acesso ao contrato, recorrendo à relação transitiva entre aderir e seu complemento: quem adere, adere a alguma coisa. Enquadra a necessidade de conhecer os termos do contrato como uma obrigação. Ao consumidor, resta refutar e enfatizar seu desconhecimento de tal exigência.

3ª fase – negociação do acordo entre as partes

Na fase de encerramento da audiência, o mediador assume geralmente o papel de representante do consumidor e passa a realizar ações que têm como meta instrumental a produção de um acordo entre as partes, como ilustra o segmento de fala a seguir:

Excerto 3: 11 [01 a 50]

23 Med considerar que ele teve, ele foi descuidado,
24 entendeu?

25 Rdo eu posso fazer isso, eu levo o processo, e faço
26 uma, uma, uma, como é que se diz, ficou um parecer

- 27 e peço para dispensar.
- 28 Med () ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela
29 boa fé, pelo acordo.
- 30 Rdo peço para dispensar, ~~agora~~, só quê, só pode ser a
31 partir do dia dois porque amanhã estou viajando.
- 32 Med ta, tudo bem.

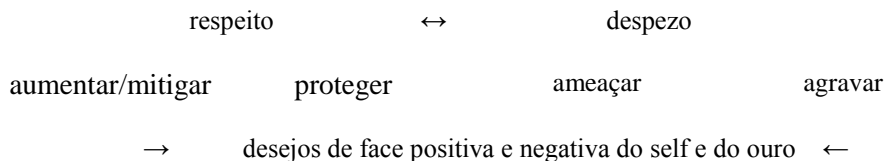
O mediador pede explicitamente ao reclamado que reconsidere sua posição, até então intransigente na defesa da obrigação do consumidor de rescindir o contrato por escrito, admitindo que o reclamante tenha agido de boa fé.

As estratégias de trabalho de face (im-polidez)

A seguir examinamos a forma como os participantes de uma audiência de conciliação mostram-se orientados para questões de face e de trabalhos de face em suas ações, sejam elas dirigidas ao *self* ou ao *outro*, ou simultaneamente a ambos.

Embora, alguns defendam que as preocupações com os desejos de face e, portanto, a realização de trabalhos de face, possa ser um objetivo secundário em situações de conflito, principalmente no que tange ao contexto jurídico (Tracy 2011), alinhamo-nos aqui aos defendem que as preocupações com face atuam de forma pervasiva, mesmo que como um jogo não-oficial (cf. Penman 1994), à moda da relação figura-fundo, podendo ser mais ou menos focal em toda e qualquer situação de uso da linguagem. Usamos como quadro de referência o modelo de trabalho de face (im-polidez) de Penman (1990), adaptado para o contexto das audiências de conciliação por Silveira (2001), reproduzido em Silveira e Gago (2005). Esse modelo tem como premissa (cf. Harré 1979) que o princípio que organiza as interações humanas é o respeito ou desprezo pelos desejos de face do *self* e /ou do *outro*. Essas dimensões podem ser pensadas em termos de uma tensão dialética entre os desejos de aproximação (face positiva) e separação (face negativa) que regem a conduta humana e, em particular, a comunicação (cf. Arundale 1999). Penman (op. Cit) identifica quatro principais estratégias de im-polidez. Essas diferentes orientações dos trabalhos de face redundam em quatro principais efeitos sobre

os desejos do self e do outro: aumentar/mitigar; proteger, ameaçar e agravar os desejos de face:



Essas quatro macro-estratégias, por sua vez, podem ser analisadas em termos de micro-estratégias, tornadas relevantes pelos atores sociais no contexto das audiências de conciliação, como podemos ver a seguir:

(1) Mitigar/aumentar a face do self ou a do *outro* – uso de estratégias destinadas a dar suporte aos desejos de face. Foram identificadas no corpus as seguintes micro-estratégias: (a) dizer coisas positivas sobre o self ou sobre o outro e (b) recusar orientação argumentativa ou condutividade das elocuições

Excerto 4 [11:01 a 50]

Este segmento de fala ocorre no encerramento da audiência, quando o mediador tenta convencer o reclamado a perdoar a dívida do consumidor, já que seria mais econômico do que ingressar com ação de cobrança na justiça comum.

- 24 Rdo eu posso fazer isso, eu levo o processo, e faço
 25 uma, uma, uma, como é que se diz, faço um parecer
 26 e peço para dispensar.
- 27 Med () ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela
 28 boa fé, pelo acordo.
- 29 Rdo peço para dispensar, agora, só quê, só pode ser a
 30 partir do dia dois porque amanhã estou viajando.
- 31 Med ta, tudo bem.
- 32 Rdo eu me comprometo a isto, que eu faço um parecer
 33 que depois você pode vir aqui e olhar se eu fiz
 34 mesmo, que quando eu prometo, eu faço. você vem

- 35 aqui e vê que eu vou pedir através do parecer,
 36 prá ela- prá ela desconsiderar e aceitar a::- é-
 37 aceitar o seu pedido aqui e você não pagar. posso
 38 fazer isso. tá?
- 39 Med eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir
 40 convencer a turma lá.
- 41 Rdo vou fazer, agora só
- 42 Med a senhora é a última palavra lá dentro
- 43 Rdo só desse jeito. no dia dois, porque amanhã estou
 44 viajando=
- 45 Med =doutor João, não assina nada contra seu parecer
 46 não, eu tenho certeza disso.

O reclamado se posiciona como alguém que é merecedor de confiança (linhas 33-34, “quando eu prometo, eu faço”) o que pode ser visto como uma estratégia destinada a “aumentar a face do *self*. Esta estratégia é legitimada pelo mediador de forma enfática (Linha 38 “eu tenho plena fé”). Um outro recurso usado para aumentar a face do reclamado é posicioná-lo como alguém de poder dentro da empresa (linhas 41 e 43). Essas estratégias de dar face ao *outro* parecem funcionar como uma “oferenda” em troca do ato de perdoar a dívida do consumidor, posicionado com alguém de “boa-fé”, e que por isso merecedor de ter sua falha atenuada (linha 27, “ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé.”).

Um outro recurso usado com muita frequência neste contexto é o que denominamos de “recusar orientação argumentativa” (vide 2º excerto, apresentado acima), tendo como efeito atenuar as ameaças à face:

- 50 Rdo então a obrigação sua era () o- o contrato
 51 ter olhado e mesmo no termo de adesão como
 52 existe alguns aqui. o termo de adesão ele se
 53 refere totalmente ao contrato.
- 54 Rte não (absolutamente) eu não tive informação
 55 nenhuma.

O reclamado agrava a face do reclamante ao enquadrá-lo como alguém que não procura se informar sobre aquilo que assina (linhas 50-51 “a obrigação sua era () o- o contrato ter olhado”) O consumidor refuta, de forma veemente (negativas múltiplas), essa imputação de culpa/responsabilidade, com isto reivindica uma melhor imagem do *self*.

(2) Proteger a face do *self* e/ou do *outro* - estratégias indiretas que indicam algum grau de respeito pelos desejos de face. Destacamos as seguintes micro-estratégias: (a) explicar as razões da ação. (b) defender sua adequação e (c) recusar/limitar responsabilidade

Exceto 5: 4 [01 a57]

O reclamado adverte reclamante sobre seus deveres contratuais

31 Rdo a partir do momento que o senhor não quisesse
32 mais, o senhor não assinou? então chegava lá ,
33 porque é muito.

34 Rte não. Num tem nada a ver uma coisa com a outra.
35 né não?

36 Rdo imagi:na se nã:o, se o senhor, se o senhor,

37 Rte se eu, se eu assinei esse aqui isso não que
38 dizer que eu tenha que assinar o outro a não
39 ser que eu tenha informação sobre isso.

40 Rdo não, tem que assinar rescindindo, quer dizer
41 que não querendo mais. então o senhor assinar
42 aqui e vai embora?

43 Rte ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei
44 com a pessoa que era prá cancelar meu plano
45 de saúde?

O consumidor, neste segmento de fala, realiza movimentos de trabalho de face que têm como meta principal proteger sua face das ameaças do reclamado, recorre fundamentalmente às micro-estratégia destinadas a defender e a explicar (linhas 40-41) as razões de não ter rescindido o contrato por escrito (linhas 40-41 “fui lá e falei com a pessoa que era prá cancelar meu

plano de saúde). Refuta, ainda, o encadeamento argumentativo projetado pelo reclamado (linhas 38-89) que o posiciona como alguém que desconhece suas obrigações legais. O consumidor, ao se defender, agrava a face do reclamado ao enquadrar seus argumentos como contraditórios (Linha 33. não. Num tem nada a ver uma coisa com a outra. né não?), contestando a relação do tipo “se X, então Y” que o reclamado tem procurado estabelecer, no curso da audiência: se o consumidor assinou um termo de adesão, deveria ter assinado um termo de rescisão.

(3) Ameaçar a face do *self* e do *outro* - estratégias indiretas que indicam certo grau de desprezo ou falta de respeito para com os desejos de face: (a) admitir a inadequação da ação, (b) conceder razão ao outro e (c) admitir responsabilidade erro/falha.

Excerto 6: 10 [01 a 56] e 11 [01 a 50]

Nesta audiência o mediador, com o objetivo aparente de resolver o conflito, recorre a essas estratégias que ameaçam as faces das partes de forma indireta.

52 Med =eu estou querendo agora o seguinte, eu estou
 53 pedindo à saudeplan que reconheça que ele foi
 54 lá, entendeu? ainda que ele não tenha tomado o
 55 cuidado de ou não pediu, não recebeu a
 56 informação que fosse, ou sem cuidado de não
 57 ter, não assinou por escrito ou outro (que
 01 fosse, mas que a saudeplan) reconheça (prá ela
 02 aqui é) duas parcelas prá ela aí vai gastar
 03 mais só de, só de custo () cinquenta e oito
 04 reais, o mínimo (1,5seg) o que ele paga aqui é
 05 sessenta reais.=

O mediador formula sua fala como uma proposta de resolução do conflito. Observamos que ele faz uso de construções alternativas/ disjuntivas (uso do operador argumentativo “ou”) para conciliar as posições antagônicas das partes, suspendendo, nesse universo contra-factual, a existência de posições excludentes. Ou o consumidor não teve o cuidado (linha 54) (tese do reclamado), ou não foi informado (linha 55) (tese do reclamante). O mediador admite a inadequação da ação, mas distribui a responsabilidade, ameaçando,

por implicatura conversacional, as faces das partes oponentes, ao fazer uso do contraste retórico “pedir versus receber”. Se o consumidor não pediu a informação (linha 54), concede razão o reclamado, se o consumidor não recebeu a informação (linha 55), a falha/erro seria do reclamado.

Embasa sua proposta na dimensão “custo x benefício”, implicada em duas alternativas de resolução do conflito: ou perdoar as prestações em atraso, custo cinquenta e oito reais, ou ter que ingressar na Justiça Comum e pagar, só de custos sessenta reais. Com isso, o mediador deixa de lado a questão de quem tem ou não razão, questão legal, ou de quem é a responsabilidade, questão moral, e passa a focalizar a questão prática que tem a ver com o custo/benefício da ação.

(4) Depreciar ou agravar a face do *self* ou do *outro* – uso de estratégia direta, não-ambígua de ataque à face. Identificamos aqui dois principais movimentos: (a) dizer coisas negativas sobre o outro: depreciando ridicularizando; expondo inconsistências; contestando racionalidade; e (b) refutar imposição: resistindo de forma desafiadora, fazendo exigências, negando de forma enfática pontos de vista e contestando autoridade do outro (mediador/a).

Excerto 7: 10 [01 a 56]

Neste excerto, há um escalonamento do conflito entre as partes, e a tentativa do mediador de negociar posições menos intransigente para as mesmas.

33 Rdo =ele não teve o cuidado de assinar o termo=
 34 Rte =não. eu não tive o cuidado, eu não tive a
 35 informação.
 36 Rdo mas assinou:, e prá quê que você assinou o
 37 termo?
 37 Med justamente, ou não foi informado ou () mas
 38 bem ou mal é, ele foi lá prá pedir prá
 39 rescindir o contrato, (1seg) entendeu? a
 40 verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)
 41 Rdo ah mas você tá fazendo aí, eu acho que você
 42 sabe () extrapola, extrapolando das suas
 43 funções, porque acontece o seguinte, se uma

- 44 pessoa assinou, ele tem obrigação
- 45 Med tudo bem
- 46 Rdo de dizer eu não quero mais né? do mesmo jeito
47 que
- 48 Med é claro.
- 49 Rte ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou
50 de falar que eu tenho a obrigação de dizer que
51 não quero mais.
- 52 Rdo é
- 53 Rte eu fui à saudeplan e disse que não queria mais
- 54 Rdo sim,—mas acontece o seguinte, o senhor não
55 escreveu aqui dizendo que queria?
- 56 Rte num tem nada a ver uma coisa com a outra.=

O reclamado pode ser visto como agravando a face do consumidor ao formular seu ato de não rescindir o contrato por escrito como o descumprimento de uma obrigação legal, violando expectativas legais e de senso comum, com isto desqualifica o consumidor, ao contestar a racionalidade e ao expor a inconsistência de suas ações. O consumidor defende-se, atacando a face do reclamado, refutando, de forma enfática, sua tentativa de “*defacement*” (cf. Goffman, 1980). Contesta o enquadre de sua ação como “falta de cuidado” (linha 33 ele não teve o cuidado de assinar o termo) propondo o enquadre “falta de informação” que pode ser visto como um movimento destinado a salvar a face, via defesa racionalidade da ação (linha 34, não. eu não tive o cuidado, eu não tive a informação). O consumidor recorre à mesma estratégia retórica, mais adiante, ao contestar o uso que o reclamado faz do verbo dizer (linha 43), aparentemente com o sentido de ‘comunicar’, sentido este que ajuda a sustentar sua versão de ter cancelado o contrato verbalmente (linhas 45-6). Esta inconsistência semântica, parece ter como meta comunicativa mostrar incoerência do argumento e fazer o reclamado perder a face. Por fim (linha 51), o consumidor agrava a face do reclamado ao enquadrar seu argumento como irrelevante. Destacamos a seguir a intervenção

do mediador às linhas 36-38, propondo refocalizar a discussão, ao sugerir que o reclamado considere a tentativa do consumidor de cancelar o plano, mesmo que não o tenha feito nos termos previstos em lei (linha 38, "...a verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu). Acontece aqui um dos raros casos em nosso *corpus* de dados em que um reclamado realiza um ataque declarado à face do mediador. O reclamado enquadra a formulação do mediador (linhas 36 a 38) como algo que "extrapola" suas funções (linhas 39-40 'ah mas você tá fazendo aí, eu acho que você sabe () extrapola, extrapolando das suas funções,'). Neste sentido, agrava a face do mediador ao contestar abertamente sua autoridade.

Considerações finais

Em um primeiro momento destacamos as principais estratégias de trabalho de face dirigidas ao *self* a que recorrem às partes oponentes. O reclamado predominantemente usa estratégias de trabalho de face destinadas a restaurar a imagem pública/positiva da empresa (dizer coisas positivas sobre o *self*) que se encontra, de um modo geral, ameaçada ao ter a qualidade de seus serviços ou produtos questionada pelo consumidor, podendo suas ações serem enquadradas como algum tipo de transgressão com base no Código de Defesa do Consumidor.

Já o consumidor recorre frequentemente a estratégias de proteção (defesa, nos termos de Goffman) à face positiva do *self* (explicar ou defender a adequação de suas ações), ao apresentar uma versão dos fatos que o posicione como um reclamante de boa-fé e como a parte vulnerável dessa relação.

Ao focalizarmos as estratégias de trabalho de face dirigidas à face do outro, podemos verificar que as partes oponentes raramente minimizam as ameaças à face ou dão suporte às faces uns dos outros, como seria de se esperar em outros contextos, como por exemplo, nas conversas entre amigos. O reclamado geralmente questiona a legitimidade da reclamação, usando estratégias que, primariamente, tentam desqualificar, do ponto de vista legal, as razões/explicações oferecidas pelo reclamante. Com isto, as empresas tendem a recusar qualquer responsabilidade sobre os danos causados ao consumidor, recorrendo principalmente a *escusas* que, segundo Scott & Lyman (1968) consiste em atribuir á terceiros e, às vezes, ao próprio consumidor a responsabilidade pelos danos ou prejuízos sofridos.

As audiências de conciliação no PROCON podem ser enquadradas, então, como uma arena comunicativa em que atender aos desejos de face do outro não parece estar em jogo, na maior parte do curso da interação. Ao contrário, as partes oponentes mostram preocupação em salvar a própria face, a não se mostrar na face errada ou fora de face (c f. Goffman, 1980). Desse modo, em nosso corpus de dados são raras as audiências em que há alguma tentativa de restaurar as relações comerciais entre consumidores e fornecedores de bens e serviços.

Considerando-se, por outro lado, as estratégias de trabalho de face, usadas pelo mediador, podemos identificar diferentes preocupações com os desejos de face associadas aos diferentes papéis/tarefas exercidas pelo representante do PROCON nas audiências de conciliação. De um lado, o mediador, deve alinhar-se ao reclamante, enquanto representante de um órgão de defesa e proteção ao consumidor, de outro lado, deve mediar a resolução do conflito entre as partes, negociando posições menos antagônicas, pelo menos na fase de encerramento da audiência. Assim, embora as estratégias de trabalho de face, usadas pelo mediador não tenham até hoje sido objeto de estudo sistemático, em nosso grupo de pesquisa, podemos identificar, em linhas gerais, a necessidade de atenuar, mitigar os ataques às faces, como estratégias relevantes para a produção de um acordo entre as partes, como foi visto na audiência usada para ilustrar a discussão neste estudo.

Notas

¹ Para ‘im-polidez’, adotamos a noção sugerida por Culpeper (2011) que a concebe como “um comportamento avaliado de forma negativa em um dado contexto (p.195)”. Convém ressaltar que o autor enfatiza a necessidade de se fazer intervir a noção de contexto, mas, ao mesmo tempo, reconhece a dificuldade adicional que o termo introduz.

² Goffman define trabalho de face como “as ações realizadas por uma pessoa para tornar o que quer que esteja fazendo consistente com a face” (1967:12)

³ Adotamos aqui a posição de Penman (1990) segundo a qual trabalho de face é um termo guarda-chuva que inclui estratégias de polidez e impolidez.

⁴ O primeiro número corresponde ao número da página, na transcrição da audiência Saudeplan, e os números entre parênteses, ao número de linhas em cada uma das onze páginas que compõem a transcrição.

Referências

- Archer, D. E. (2008)** “Verbal aggression and impoliteness. Related or synonymous?” pp. 181-207 D. Bousfield and M.A. Locher (eds.) *Impoliteness in Language*. Berlin. Mouton de Gruyter.
- Archer, D. E. (2011)** “Facework and im/politeness across legal contexts: An introduction” pp. 73-99. *Journal of Politeness Research*. 7(1).
- Arundale, R. B. (1999)** “An alternative model and ideology of communication for an alternativa to politeness theory” pp. 119-153 , *Pragmatics* 9:1
- Bargiela- Chiappini, F. (2003)** “Face and Politeness: new insights for old concepts” pp. 1453-1469, *Journal of Pragmatics*, 35.
- Berger E. Luckman (1967)** *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Doubleday, 1967.
- Bousfield, D.(2008)** “Impolitenss in the struggle for power” pp. 155-180, D. Bousfield and M.A. Locher (eds.) *Impoliteness in Language*. Berlin. Mouton de Gruyter.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987)** *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Couper- kuhlen, E. & Selting, M. (2001)** ((eds.) *Studies in Interactional Linguistics*. London. J. Benjamins Publishing.
- Culpeper J. (1996)** “Towards an anatomy of impoliteness”, pp.349-367, *Journal of Pragmatics* 25.
- Culpeper. J. et al (2003)** “Impoliteness revisited: special reference to dynamic and prosodic aspects”, pp. 1545-1579, *Journal of Pragmatics*, 35.
- Fraser, B. (2005)** ‘Whither politeness’ pp. 65-85. In: Robin T. Lakoff and Sachiko Ide (eds.) *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Amsterdam: John Benjamins.
- Garfinkel, H. (1967)**, *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice-HaU, Inc.
- Goffman, E. (1967)** *On face work*. In: *Interaction ritual*. New York: Pantheon Books.
- (1983) *The interaction Order*. IN: *American Sociological Review*. Vol.48.
- Gumperz, J.J. (1982)** *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- _____ (1996) and S.C. Levinson (eds.) *Rethinking Linguistic Relativity*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Harris, S. (2011).** “Epilogue: Facework and im/politeness across legal contexts”, pp. 147-152, *Journal of Politeness Research*. Language, Behaviour, Culture. Volume 7, Issue 1.
- Harré, R. (1979).** *Social Being: A Theory for a Social Psychology II*, Oxford: Blackwell.
- Lakoff, R. (1989),** "The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse." pp. 101-129, *Multilingua*, 8(2/3).
- Limberg, H. (2008).** “Threats in conflict talk: Impoliteness and manipulation.” pp. 155-180. In Derek Bousfield & Miriam A. Locher (eds.), *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice* (Language, Power and Social Process 21). Berlin and New York: Mouton de Gruyter.
- Hill, H et al. (1986)** “Universals Of Linguistic Politeness:Quantitative Evidence from Japanese and American English”, pp. 347-371, *Journal of Pragmatics* vol.10.
- Haugh, M. (2007)** “The discursive challenge to politeness research: An interactional alternative”, pp. 295-317., *Journal of Politeness Research* 3.
- (2009) Face and Interaction .In.Francesca Bargiela-Chiappini and Michel Haugh (Eds). *Face Communication and Social Interaction UK: EQUINOX*.
- Kienpointner, M. (1997).** “Varieties of rudeness: types and functions of impolite utterances.” pp. 251-287 *Functions of Language* 4.
- Leech, G . (1983)** *Principles of Pragmatics*.London: Longman.
- Levinson, S. (1992)** Activity types and Language. In Drew, P & Heritage, J.(eds.). *Talk at Work*. Interaction in institutional settings. Cambridge, Cambridge University Press.
- O’driscoll, J (1996)** “About face: A defence and elaboration of universal dualism”, pp. 1-32, *Journal of Pragmatics* 25.
- Locher, M., Watts, R. (2005),** “Politeness and relational work”, pp. 9-35, *Journal of Politeness Research* 1 (1).
- Mills. S. (2009)** “Impoliteness in a cultural context”, pp. 1047-1060, *Journal of Pragmatics* 41.
- Penman, R. (1990)** “Facework & Politeness: multiple goals in courtroom discourse”, pp. 15-38, *Journal of Language and Social Psychology*, vol.9.
- Sarangi & Roberts (1999), SARANGI, S.; ROBERTS, C.** The dynamics of interactional and institucional orders in work-related settings. In S. Sarangi & C. Roberts, eds., *Talk, work and institutional order*.

- Sarangi S. (2000)** “Activity types, discourse types and interactional hybridity”, pp. 1-27, In: Sarangi S, Coulthard M, eds. *Discourse and Social Life*. London.
- Schegloff, E (1982)** Discourse as an interactional achievement: some uses of .uh huh. and other things that come between sentences. In: TANNEN,D. (Ed.). *Analyzing Discourse: text and talk*. Washington, DC:Georgetown University Press.
- Schiffrin, D. (1994)** *Approaches to Discourse Analysis*. Oxford, UK: Blackwell.
- Silveira, S.B.(2001)** “Trabalhos de face e atividade de fala.” II Congresso Internacional da ABRALIN. Fortaleza, Brasil.
- Silveira, S.B. & Gago, P. C. (2005)** “Trabalhos de face em situações de conflito: a audiência de conciliação do PROCON como atividade de fala.” M.do c.Leite de Oliveira et al (eds) *Comunicação, Cultura e Interação em Contextos Organizacionais*, Rio de Janeiro: Papel virtual Editora.
- Scott, M. B. & Lyman, S. (1968).** “Accounts.”pp. 46-62. *American Sociological Review*, 33 (1).
- Tracy, K. (2011).** “A facework system of minimal politeness: Oral argument in appellate court”*Journal of Politeness Research*”. pp. 123-145. *Language, Behaviour, Culture* Feb 2011, Vol. 7, No. 1.
- Wenger. E. (1998)** *Communities of Practice: Language ,Meaning and Identity*.Cambridge:Cambridge University Press.

Anexo: convenções de transcrição

[colchetes]	Fala sobreposta
(0.5)	Pausa, em décimos de segundo
(.)	Micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	Fala contígua
.	Descida entoacional
?	Subida entoacional
,	Entonação contínua
? ,	subida entoacional intermediária entre a vírgula e o ponto
:	Prolongamento de som
-	Auto-interrupção
<u>sublinhado</u>	Aumento de volume
MAIUSCULA	Aumento acentuado de volume.

°	Diminuição de volume imediatamente após o símbolo
°palavras°	Fala com volume mais baixo
palavrā:	Descida no contorno entoacional
palavrā:	Subida no contorno entoacional
↑	Subida mais acentuada no contorno entoacional
↓	Descida mais acentuada no contorno entoacional
>palavras<	fala acelerada
<palavras>	Fala desacelerada
<palavras	Início de fala acelerado
hhh	Aspirações audíveis
(h)	Aspirações durante a fala
.hhh	Inspiração audível
(())	Comentários do analista.
(palavras)	Transcrição duvidosa
()	Transcrição impossível

Notas biográficas



Thenner Freitas da Cunha é Mestre em Linguística pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Atualmente doutorando em Linguística pelo Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora, orientado pela professora Sonia Bittencourt Silveira. Tem interesse pelos temas trabalhos de face, im-polidez e situações de conflito.

E-mail: thennerf@ig.com.br



Sonia Bittencourt Silveira é Doutora em Letras pela PUC-Rio e Pós-Doutora pelo programa de Psicologia Social da PUC-SP. Professora do Programa de Pós-Graduação em Lingüística da Universidade Federal de Juiz de Fora, tem publicado no Brasil e no exterior. Coordena grupo de pesquisa sobre PROCON, desde 1996. Tem interesse nos temas trabalhos de face, im-polidez e situações de conflito.
E-mail: soniabit@terra.com.br