Face e identidade em contextos de reclamação*

O presente artigo trata dos processos de elaboração de face e identidade de indivíduos quando se encontram diante de situações de confronto. Considera, especificamente, as práticas discursivas que são empregadas em contextos favoráveis à expressão de sentimentos negativos como o contexto da reclamação, verificando que os processos de elaboração de face emergem a partir do modo como os reclamantes lidam com e se representam em suas práticas afetivas/discursivas.

This article discusses the processes, which underlie the elaboration of face and identity of individuals when involved in confrontational situations. It specifically considers discourse patterns, which are used in contexts prone to the expression of negative feelings such as that of complaint. It argues that the processes of face elaboration emerge from the way the plaintiffs deal with the discourse patterns and how they represent themselves in them.

Este artículo trata de los procesos de elaboración de la identidad de los individuos cuando se encuentran en situaciones de confronto. Considera específicamente las prácticas discursivas que son empleados en contextos favorables a expresiones de sentimientos negativos como en situaciones de reclamación. Los procesos de elaboración surgen según los individuos representarse en sus prácticas afectivas y discursivas.

Palavras-chave: identidade, cultura, afeto, confronto, reclamação

Autor

Victoria Wilson

Professora adjunta do Departamento de Letras da Faculdade de Formação de Professores da UERJ. Doutora em Linguística pela PUC-Rio

Introdução

Este trabalho parte dos resultados da investigação da tese de doutorado na área da sociolinguística interacional na qual foi abordada a função expressiva (afetiva) da linguagem em sua relação com a cultura e os aspectos que envolvem a elaboração da face num contexto organizacional.

Ao entender a linguagem como sistema de ação, adoto o ponto de vista funcional e interacional segundo o qual a linguagem é determinada pelo uso e construída na interação entre os parceiros da comunicação.

Se o modelo estrutural repousa no princípio de que a língua é um sistema de signos autônomo, o modelo funcional e interacional, ao recuperar as dimensões da fala e do desempenho linguístico, desenvolve, paralelamente à competência linguística, a competência comunicativa e pragmática.

O quadro epistemológico aqui apresentado, ao incorporar a concepção da linguagem como ação, busca na teoria dos atos de fala, em sua visão clássica e interacional, os pressupostos teóricos necessários para trabalhar com o ato de fala da reclamação, entendendo-se com isso que as sentenças de uma língua, ao serem enunciadas, designam uma ação efetiva sobre o real. Esse princípio, absorvido pela sociolinguística interacional, é responsável por introduzir o sujeito na sua função de produzir linguagem e criar a realidade. Com base nesses pressupostos,

examinamos como os falantes agem num contexto de reclamação e como os processos de subjetivação e identidade vão sendo elaborados de acordo com cada situação.

Para compreender os processos de subjetivação e identidade, recorremos, ainda de modo incipiente, à teoria construtivista radical, fundamentada em teorias biológicas cognitivas, desenvolvidas pelos chilenos Humberto Maturana e Francisco Varela (1979; apud Olinto, 1989) no que diz respeito a concepções de linguagem, interação, significado e conhecimento. Essa teoria procura oferecer explicações sobre o fenômeno da vida, do conhecimento, da autoconsciência, da linguagem, dos métodos científicos.

Nessa perspectiva, a função de linguagem corresponde à orientação do indivíduo em seu campo cognitivo consensualmente construído, e a significação só pode ser descrita como relação contextual entre pressupostos cognitivos e ações. O pressuposto de que a linguagem é uma entidade autônoma cuja função consiste em descrever e representar o mundo exterior é substituído por um outro: o de que a realidade é a construção conceitual, resultado das experiências humanas e mediada pela linguagem. Os indivíduos produzem a realidade exterior por meio de processos cognitivos interativos. Ao invés de reproduzir o mundo, tais processos formam as estruturas cognitivas, ou seja, o indivíduo "só conhece o que ele mesmo construiu", a partir de sua ação efetiva, e, desse modo, o conhecimento passa a ser dependente do sujeito cognitivo. (Olinto, 1989).

Uma vez que o corpus examinado no trabalho em questão é composto de cartas de reclamação de clientes proprietários de imóveis residenciais pertencentes à classe média e média alta de uma região metropolitana dirigidas a uma empresa do ramo da construção civil, tomei a perspectiva do reclamante e as estratégias de produção discursiva inseridas num contexto do tipo organizacional.

A pesquisa realizada com base nesse material demonstrou a existência de certas regularidades estruturais e pragmáticas

* Esse artigo foi apresentado na Mesa-redonda no VI Congresso Brasileiro de Linguística e Filologia realizado na UERJ em 30/08/02 com o título *Os processos de subjetivação em contextos de reclamação*.

na prática discursiva empregada pelos reclamantes nessa situação. Observando-se os índices de afeto e as estratégias de polidez, relacionadas com a cultura, pôde-se desenvolver uma categorização afetiva de acordo com o tipo e o grau de afeto evidenciado nas cartas. Sob essa ótica, a manifestação de afeto caracteriza-se como um tipo de ação, dentre outras, e pode definir o comportamento dos indivíduos numa interação particular. Os estudos de Goffman (1980) sobre a elaboração da face e a teoria da polidez desenvolvida por Brown e Levinson (1987) também forma relevantes para o encaminhamento das investigações.

Para desenvolver a hipótese de que a função expressiva permeia toda a linguagem e de que só conhecemos aquilo que criamos, a dimensão afetiva tornou-se o foco da análise. Mas dada a natureza interdisciplinar da pesquisa, conceitos sobre afeto e cultura desenvolvidos nas áreas da antropologia e sociologia forneceram a fundamentação teórica necessária para se pensar as relações entre cultura, afeto e a construção de identidade. Segundo a perspectiva antropológica e sociológica, o afeto, assim como a cultura, não se caracteriza como entidade pré-existente à condição humana, mas é construído na interação.

Uma abordagem linguístico-interacional deve capturá-lo como fenômeno construído na interação e no discurso, isto é, como fenômeno que tanto regula as ações sociais como é por elas regulado (Abu-Lughod, L. e Lutz, C., 1990); que está centrado em relações em cujas práticas e discursos se estrutura e de onde emana o seu significado, ou seja, como discurso emocional que flui pela ação humana e só causa impacto na vida social porque é produzido nas relações.

A partir dessa perspectiva, as expressões linguísticas não se restringem exclusivamente a rótulos referentes a experiências internas, mas atuam como instrumentos no sentido performativo do termo introduzido por Austin; ou como fatores responsáveis pela orientação afetiva (Ochs e Schieffelin, 1989).

1. Face (imagem e auto-imagem), expressão de emoções e práticas sociais/organizacionais

Quando os proprietários reivindicam à empresa construtora reparos a problemas ocorridos em suas residências, recém-adquiridas, tais como rachaduras, empolamentos em paredes, vazamentos, problemas de revestimento e similares, eles tornam explícitos os danos materiais. Mas, paralelamente, aos danos materiais reclamados, esses proprietários reclamam dos danos simbólicos sofridos (físicos, estéticos, afetivos) decorrentes do alto investimento feito e do transtorno gerado por falhas da construção. É nesse contexto de construção/desconstrução de imagem (pública e privada) que se inserem as cartas de reclamação.

A empresa possui um centro de atendimento ao cliente para resolver os problemas e acompanhar as obras de reparo. Estabelece determinados procedimentos para o cliente fazer a reclamação, como, por exemplo, o de que toda reclamação para ser avaliada e posteriormente atendida (ou não) deve ser realizada por escrito numa carta dirigida ao setor de manutenção. Ao chegarem a seu destino, as cartas são lidas, registradas e arquivadas. São atendidas todas as reclamações cujos danos são considerados pela empresa como "erros construtivos" e negados aqueles cujos danos não se enquadram nessa categoria. O prazo de atendimento varia de acordo com a natureza dos problemas e com o tipo de cliente (seu poder aquisitivo, seu status social e seu grau de conhecimento/intimidade com a empresa).

Muitas vezes, o tempo decorrido entre o envio da correspondência, o registro, a avaliação do problema até a execução dos reparos não é compatível com as expectativas e necessidades dos clientes, o que gera desgaste de ambas as partes

envolvidas. Também há casos em que as obras de reparo são iniciadas, mas não são satisfatoriamente executadas ou ainda levam muito tempo para serem concluídas. No material disponível, há grande quantidade de registro de cartas de reiteração de pedidos.

Em função dos custos que toda reclamação envolve e dos conflitos que contextos desse tipo geram, assumi com Trosborg (1995) que a reclamação, embora classicamente considerada como ato comportamental, é, antes, um ato de fala de natureza expressiva, já que implica a manifestação de sentimentos negativos, tais como frustração, insatisfação e raiva.

A análise de cartas de reclamação me levou a formulação de categorias afetivas, com base em Shimanoff (1987) que pudessem explicitar os tipos de afeto envolvidos nessa situação comunicativa. Conforme os três exemplos abaixo relacionados, é possível notar a variação de afetividade, oscilando entre: (1) pseudo-neutralidade, (2) ambivalência afetiva e (3) expressão mais explícita de hostilidade.

(1) Na qualidade de proprietário do aptº 202 do edifício x, endereço, solicito que sejam providenciados os seguintes reparos:

a. Vazamento no banheiro da suite master teto empolado e enegrecido

b. Vazamento no banheiro da suite teto empolado e enegrecido

c. Vazamento no banheiro social empolamento da parede divisa com o corredor do lado do box

d. Recuperação das maçanetas que foram afetadas durante a construção do prédio (já prometido por diversas vezes pela empresa)

(2) Tem esta a finalidade de alertar ao Depto. Técnico desta construtora do perigo existente com a queda das pastilhas que revestem o edifício x, situado a ...

No dia 22 próximo passado, a queda de uma quantidade das pastilhas, por pouco não atingiu um morador que saía pela entrada de serviço, caso o atingisse, poderia ter causado ferimentos graves devido a altura.

Peço encarecidamente a sua atenção sobre este problema, pois põe em risco a integridade física dos transeuntes, morador ou não, por este motivo peço URGÊNCIA no reparo para evitar um mal maior.

Certo de sua compreensão aos problemas, coloco-me ao seu inteiro dispor para o que se fizer necessário.

No aguardo de suas providências, subscrevo-me.

(3) Prezados Senhores-

Reiteradas vezes temos apresentado reclamações a essa empresa a respeito das infiltrações do apartamento 1304, - aonde residio com minha família, para o apartamento 1204. Essas infiltrações, que ocorrem no banheiro social, já foram objeto de constantes remendos e vedações por parte de operários dessa empresa. Infelizmente, os danos continuam a ocorrer sem solução definitiva, acarretando constantes aborrecimentos e prejuízos.

Embora, esse problema seja o mais urgente a ser solucionado, por diversas vezes, também, reiterei ao engenheiro dessa empresa, da necessidade de trocar o piso do box do banheiro de uma das suítes do meu apartamento. Sob a alegação de que não havia no estoque e nem no mercado o mesmo tipo de

granito, o conserto do declive foi sendo procrastinado até o seu completo esquecimento. Essa inclinação errônea nos persegue há três anos, obrigando-nos a manter um mini-rodo no box para puxar a água empoçada.

É inconcebível, no meu leigo entendimento de construção civil, que uma empresa desse porte não consiga definitivamente consertar vazamentos, infiltrações e declives às avessas, frutos, talvez, de imperícia e ausência de controle de qualidade durante a construção.

Atenciosamente

Esse complexo de sentimentos negativos evidenciado nas cartas aponta para diferentes condutas dos sujeitos nesses contextos. Por isso, a reclamação é um ato de fala híbrido, pois ao mesmo tempo em que se manifesta, representando a conduta do indivíduo, ganha significado de acordo com o sentimento envolvido. Que significado adquirem essas emoções na comunicação? Como os sujeitos, na qualidade de reclamantes, constroem suas emoções no discurso?

Ao serem classificadas as emoções como do tipo **pseudo-neutras** (uma vez que não há discurso neutro), **ambivalentes** e **hostis**, acaba-se por rotular os sujeitos que as expressam e que nelas se representam. Por essa razão, encontramos respaldo teórico na argumentação de que *o processo cognitivo dos indivíduos explica-se pela construção dos campos de conduta baseados na sua ação efetiva e não pela compreensão de um mundo exterior que independe dele*. (Olinto, 1989:19)

Portanto, a reclamação ganha significado e contornos mais definidos, à medida que vai sendo construída na interação. Significado aqui deve ser associado à legitimidade do que está sendo comunicado, ou melhor, negociado com a empresa. Contextos de reclamação “acusam” uma falha. Esta acusação envolve a informação do dano acompanhada de pedido de ação reparadora com expressão de afeto “adequada” à situação e envolve toda sorte de custos (materiais e afetivos) para os participantes. Esses traços, quando lingüisticamente estruturados, definem uma prática discursiva que é posta em ação.

É preciso deixar bem claro que toda reclamação envolve custo e afeta o que alguns sociólogos como Goffman definem por equilíbrio ritual entre os parceiros e reciprocidade / cooperação nas relações. Quando participantes encontram-se em situações dessa natureza, essa reciprocidade pode ser atingida (dissimulada, negociada, ameaçada), de acordo com a natureza da interação que está sendo construída. Além do que, se em toda interação, os indivíduos estão em permanente processo de elaboração de face, em todo contexto que envolve confrontação, o risco de que a auto-imagem seja abalada torna-se muito maior. Para Goffman (1980:77), *face é o valor social positivo que uma pessoa reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico ... Face, continua, é uma imagem do self delineada em termos de atributos sociais aprovados*.

2. Práticas discursivas e construção de identidade(s): uma tipologia do afeto

Na carta (1), podemos identificar um reclamante que opta por um discurso formal do tipo burocrático, omitindo qualquer manifestação explícita de afeto, o que caracteriza uma atitude de não confrontação e adequação (conformidade) a um

modelo convencional / institucional. Adotada como meio ou estratégia para a garantia da execução dos serviços, essa prática discursiva do reclamante significa: reparação do dano e reclamação bem sucedida.

Signorini (1998:150), ao relacionar identificação social com legitimidade na comunicação, destaca que o sucesso em contextos institucionais depende do engajamento da linguagem à prática e às normas nesses contextos. Como há contextos que requerem afeto despersonalizado e o contexto institucional / organizacional assim se caracteriza, o discurso “neutro” e impessoal se ajusta a essa prática, em consonância com o tipo de relação que se apresenta: uma relação sem vínculos pessoais cuja expressão de emoção “deve” ser evitada.

A segunda carta corresponde a modelos encontrados em nosso *corpus* cuja manifestação de afeto oscila entre a expressão de sentimentos negativos e a sua mitigação. Ao proceder dessa forma, o reclamante atenua o impacto da ofensa por meio de estratégias de polidez positiva e negativa, como pedido de desculpas, elogios e expressões de caráter ambivalente. As escolhas lexicais como “alertar”, “perigo”, “poderia” (na função de modalizador) e o uso de estratégias de polidez como “peço encarecidamente”, ao lado de “peço URGÊNCIA”, “põe em risco” e, mais adiante, o uso do clichê “certo de sua compreensão” evidenciam a ambigüidade discursiva a favor da manutenção de uma auto-imagem ou face.

Segundo Goffman (1980), o efeito combinado da regra de auto-respeito e da regra da consideração é a tendência a se conduzir durante um encontro de forma a manter tanto a própria face quanto a face dos outros participantes. Práticas discursivas dessa natureza ajustam-se ao princípio auto-regulador em que ameaças à face são evitadas ou atenuadas; o reclamante, nesse caso, toma para si a responsabilidade de conduzir o fluxo dos eventos, combinando regras de auto-respeito e consideração, a fim de manter tanto a própria face quanto a dos participantes. Com o fim de convencer o reclamado a responder satisfatoriamente às reivindicações solicitadas, reclamantes como esse, ao alternarem atitudes fortes a fracas em termos de hostilidade, agem em prol do êxito da negociação. Para esses, a manifestação de sentimentos negativos pode colocar em risco a legitimidade da reclamação e, conseqüentemente, sua aceitabilidade. Assim, mantém-se a interação num nível de preservação mútua das faces para que a qualidade da interação e o sucesso da negociação sejam preservados.

Quanto ao reclamante do exemplo (3), este representa um grupo cuja orientação afetiva está voltada para a expressão aberta de hostilidade nas reclamações dirigidas à empresa. A opção pela confrontação direta é resultado de negociações anteriores que foram frustradas, devido a diversos fatores relacionados, seja à qualidade do atendimento, seja à qualidade dos serviços prestados. Os conflitos emocionais não emergem dos estados internos dos sujeitos, mas dos contextos sociais onde são construídos. Se toda pessoa, como postula Goffman, tende a experimentar uma resposta emocional à face que lhe é proporcionada, a expressão de sentimentos ofensivos é a resposta potencial que pode emergir em contextos onde a preocupação com a face não é recíproca.

Ameaças e expressão de insatisfação, quando explícitas, são sinais evidentes, na perspectiva do reclamante, de que não houve reciprocidade / cooperação por parte da empresa no cumprimento de suas obrigações com o cliente. Na ruptura de uma ordem contratual, abre-se uma brecha para violações de

outras ordens. Nesse caso, o perfil do reclamante que se delinea apresenta-se abertamente comprometido com os aspectos pragmáticos: a conquista de seus objetivos. A legitimidade da reclamação repousa na elaboração de um código próprio (lingüístico e pragmático), que instaura uma nova ordem e não corresponde necessariamente às convenções já estabelecidas no contexto. Num país cujas leis de defesa do consumidor ainda são pouco respeitadas, zelar/salvar o patrimônio (a casa é um bem simbólico carregado de valores afetivos), significa, nesse contexto, zelar pela dignidade e auto-estima, mesmo que às custas de uma negociação conflituosa. Auto-estima e dignidade aqui assemelham-se ou confundem-se com os processos de elaboração de face e identidade.

Conclusão

Nos três modelos de cartas citados, pode-se notar que todos os reclamantes têm o mesmo objetivo: serem bem sucedidos em suas negociações. Para atingirem esse objetivo comum, porém, cada qual utilizou-se de uma prática discursiva, na tentativa de: (a) ajustar-se a modelos pré-existentes (cartas formais / institucionais); (b) criar formas estratégicas de manipulação afetiva, mesclando à expressão de insatisfação, estratégias de polidez para salvar a face; (c) elaborar / instaurar outras regras, outro código, outra conduta (lingüística, discursiva, moral, afetiva) de acordo com o tipo de interação.

A identidade, nesse sentido, não é uniforme, tampouco única. Define-se em função das situações comunicativas; constrói-se como *processo de subjetivação*, conforme denominação de Signorini. E nesse aspecto, estudos sobre face e afeto podem contribuir de forma relevante e produtiva para se repensar a noção de sujeito na lingüística.

Dos estudos sobre afeto, concluímos que aspectos cognitivos e afetivos não estão dissociados, ao contrário, o afeto é uma forma de conhecimento e está presente em todos os níveis de relação (pessoais, íntimas, institucionais/formais) e pode ser alvo de estudo em diferentes áreas do saber. Pode-se, inclusive, constatar como a dimensão afetiva sugere, informa, aponta caminhos e orienta a interação. Resultado das experiências humanas, mediada pela linguagem, a expressão de emoções está relacionada a aspectos culturais e sociais, seja pela reprodução de modelos já existentes, seja pela construção de outras práticas, na busca de afirmação e formação de identidade(s).

Referências bibliográficas

- AUSTIN, J. M: *Quando dizer é fazer*. Palavras e Ação. Trad. Danilo Marcondes. Porto Alegre, Artes Médicas, 1980 [1962].
- BAMBERG, M: Emotion talk(s). the role of perspective in construction of emotions. In: NIEMEIER, Suzanne & DIRVEN, René (eds.). *The language of emotions*. Conceptualization, expression and theoretical foundation. Amsterdam, Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 1999.
- BARBOSA, L: *O jeitinho brasileiro*. A arte de ser mais igual que os outros. Rio de Janeiro: Campos, 1992.
- _____. Language and affect. In: *Annual Rev. Anthropology*, 1990. pp. 419-51.
- BROWN, P. & LEVINSON, S: *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge Univ. Press, 1987.
- BURKITT, I: Social relationships and emotions. In: *Sociology*, 31 (1), 1997. pp. 37-99.
- CERBINO, V.W.C: *A manifestação de afeto em cartas de reclamação*. Rio: Departamento de Letras da PUC Rio de Janeiro, 2000 (Tese de Doutorado).
- GOFFMANN, E: *Interacção ritual: essays on face to face behavior*. New York: Pauton, 1967.
- _____. *A representação do EU na vida cotidiana*. trad. M. Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1979.
- _____. A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social. In: FIGUEIRA, S. (org.): *Psicanálise e ciências sociais*. trad. I. Russo. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1980. pp.76-114.
- LUTZ, C. & ABU LUGHOD, L. (eds.): *Language and the politics of emotion*. Cambridge: Cambridge Univ. Press. 1990.
- MAUSS, M: A expressão obrigatória dos sentimentos. In: Figueira, S. A. (org.) *Psicanálise e Ciências Sociais*, Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980. pp. 56-63.
- OCHS, E. & SCHIEFFELING, B: Language has a heart. In: *Text 9* (1), 1989. pp. 1-5.
- _____. Affect, social control and the samoan child. In: *Culture and language Development*. CUP, 1988. pp. 145-167.
- _____. Introduction. In: *Text 9* (1), 1989. pp. 1-5.
- OLINTO, H. K. (org.): A teoria na prática é outra. In: *Ciência da literatura empírica: uma alternativa*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.
- SHIMANOFF, S. B: Types of emotion disclosure and request compliance between spouses. In: *Communication Monographs*, 54, 198. pp. 85-102.
- SIGNORINI, I: Figuras e modelos contemporâneos da subjetividade. In: SIGNORINI, I. (org.) *Língua(gem) e identidade*. Campinas/São Paulo: Mercado das Letras; Fapesp, 1998. pp.333-380.
- TROSBORG, A: The communicative act of complaining. In: *Interlanguage pragmatics: request, complaints and apologies*. Mouton de Gruyter, Berlin, N. York, 1995. pp. 307-372.