

Clara Dornelles  
claradornelles@unipampa.edu.br

# O trabalho-de-face agressivo em disputas pelo papel de vítima na Delegacia da Mulher em Florianópolis/SC

## Aggressive facework in disputes for the victim's role at the Women's Police Station in Florianópolis/SC

**RESUMO** – O principal objetivo deste artigo é descrever e problematizar a construção interacional da face em sessões de orientação a casais (SOC) da Delegacia da Mulher (DM), em Florianópolis. As SOC aqui investigadas são mediadas por uma assistente social que age para identificar as razões que levaram o casal a enfrentar problemas conjugais. Os tipos de problemas discutidos nas interações de orientação são geralmente relacionados à má conduta dos parceiros, o que é coerente com o objetivo geral de tais encontros, qual seja, o de mudar o comportamento das pessoas. Diante dessa organização social, cada um dos cônjuges presta contas do seu próprio comportamento e do de seu/sua companheiro/a de modo a construir uma “boa imagem” de si, em detrimento da imagem do outro. Assumindo as perspectivas da sociolinguística interacional e da microetnografia, analisamos o trabalho-de-face agressivo em disputas pelo papel de vítima nas SOC investigadas, em que o trabalho-de-face se constrói como um trabalho delicado e moral.

**Palavras-chave:** trabalho-de-face agressivo, mediação, Delegacia da Mulher.

**ABSTRACT** – The main objective of the present article is to describe and problematize the interactional construction of face in counseling sessions for couples at the Women's Police Station, in Florianópolis. The sessions here investigated are mediated by a social assistant who acts in a way to identify the reasons that lead the couple to face marital problems. The kind of problems discussed in the counseling interactions are generally associated with the bad behavior of one of the partners, which is coherent with the general objective of those encounters, that is, to change people's behavior. In the face of that social organization, each of the partners accounts for her/his own behavior and her/his partner's, trying to construct a “good image” of oneself to the detriment of the other's. Relying on interactional sociolinguistic and microethnographic perspectives, we analyze the aggressive facework in disputes for the victim's role in the counseling sessions investigated, where facework is constructed as a delicate and moral work.

**Key words:** aggressive facework, mediation, Women's Police Station

Eu sou mil possíveis em mim; mas não posso me resignar a querer apenas um deles (Bastide *in* Laplantine, 1997, p. 23).

### Introdução

O principal objetivo deste artigo é descrever e problematizar a construção interacional da face (Goffman, 1967), em contexto interacional conflituoso. Considerando que em qualquer situação de uso da linguagem, independentemente de sua vontade, os participantes negociam suas identidades, pretendemos discutir situações em que os interagentes fazem esforço, nem sempre consciente, para projetar uma imagem desejável de si mesmos e, portanto, para desempenhar certos papéis na fala corrente. Este é o caso das interações aqui analisadas – as sessões de orientação a casais (SOC) da Delegacia da Mulher (DM), em Florianópolis.

As SOC aqui investigadas são coordenadas por uma assistente social e têm como objetivo identificar as razões que levaram o casal a enfrentar problemas con-

jugais. Além disso, esses encontros visam a orientar o casal na resolução de conflitos vivenciados no âmbito do privado. Os tipos de problemas discutidos nas interações de orientação são geralmente relacionados à má conduta dos parceiros, o que é coerente com o objetivo geral de tais encontros, qual seja, o de mudar o comportamento das pessoas. Diante dessa organização social, cada um dos cônjuges presta contas do seu próprio comportamento e do de seu/sua companheiro/a de modo a construir uma “boa imagem” de si, em detrimento da imagem do outro, provocando o engajamento em uma atividade interacional de caráter moral. Isso vai ao encontro do que afirma Drew (1998), segundo o qual:

qualquer consideração sobre a responsabilidade da conduta social traz à tona dimensões morais do uso da linguagem: nas circunstâncias (interacionais) nas quais reportamos nossa própria conduta ou a conduta alheia, nossas próprias descrições são fenômenos pelos quais devemos assumir responsabilidade, uma vez que através deles reconhecidamente demonstramos a (in)convêniência, (in)correção, (in)adequação, (in)propriedade,

(in)justiça, (des)onestidade de uma ação, e assim por diante (Drew, 1998, p. 295)<sup>1</sup>.

Em uma atmosfera interacional de natureza tão conflituosa como as SOC, cuidar do “eu” – “o objeto ritualmente delicado” (Goffman, 1967, p. 31) – torna-se tarefa muitas vezes árdua. Estudos anteriores têm demonstrado como é difícil salvar a face – o “eu” interacional – em situações em que se lida com tópicos delicados. Linell e Bredmar (1996), por exemplo, mostram como parteiras e mulheres grávidas são cuidadosas ao lidarem com ameaças potenciais à face. Esse tipo de relação de face parece ser muito diferente do que acontece nas SOC estudadas, nas quais esposa e marido se tornam defensores (mais ou menos acirrados) de seus “eus”. As SOC suscitam naqueles que a observam questionamentos sobre “até onde uma pessoa deve ir para salvar sua face” (Goffman, 1967, p. 9).

Os dados analisados são oriundos de trabalho de campo realizado em 1998 e 1999, através de métodos etnográficos (cf. Erickson e Shultz, 1981) e sociolinguísticos (cf. Gumperz, 1982; Goffman, 1967) de pesquisa. Nosso objetivo não será o de traçar paralelos com dados mais recentes, mas sim o de analisar as ações dos participantes de maneira situada, ou seja, localizada em determinado tempo e espaço, o que, entendemos, não desqualifica nossa discussão. Ao contrário, torna acessíveis dados empíricos para se problematizar o processo de institucionalização da mediação de conflitos em contexto policial.<sup>2</sup>

O artigo está dividido em duas partes principais. Na primeira, apresentamos nossa discussão sobre face enquanto construto moral e problematizamos o trabalho-de-face em contexto de mediação de conflito, fazendo já referências à forma como compreendemos as ações construídas nas SOC. Na segunda parte, analisados excertos de duas sessões de orientação, com o objetivo de evidenciar a face como construto central para a realização dos objetivos dos participantes.

### A face como construto moral

Neste artigo, seguimos a concepção de face de Goffman (1967), para quem face é:

o valor social positivo que uma pessoa efetivamente requer para si, através da postura que os outros entendem que ela tenha assumido durante um contato particular [...] uma imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados – ainda que seja uma imagem da qual os outros possam compartilhar, como quando uma pessoa faz uma boa demonstração de sua profissão ou religião, através de uma boa demonstração de si mesma (Goffman, 1967, p. 5).

O cuidado recíproco dos interagentes com a face contribui para que a interação seja possível. Quando há momentos desconfortáveis na conversa, a face dos participantes fica em risco e eles podem experienciar sua perda. Perder a face ou provocar a perda da face alheia não costuma ser um objetivo comum da interação cotidiana. Geralmente, os indivíduos compartilham um acordo tácito de cooperação na preservação da face. No entanto, em situações de conflito nas quais há disputa, especialmente disputa moral, entre os participantes, provocar lesões à face alheia, e sua possível perda, pode ser estratégico para a manutenção da própria face. Nesse caso, os interlocutores fazem uso de um tipo de trabalho-de-face que Goffman chama de *agressivo*. O trabalho-de-face agressivo consiste basicamente em provocar uma ameaça à face do outro de modo que se obtenha algum benefício disso. Um exemplo de trabalho-de-face agressivo é levar o outro a se sentir culpado, o que pode ser muito ameaçador para o próprio agressor, uma vez que o interlocutor agredido pode retribuir a ameaça. Como afirma Goffman (1967, p. 25), “as mesas podem ser viradas e o agressor pode perder mais do que teria ganho se o seu movimento tivesse marcado o ponto”, o que significa que o agressor deverá estar preparado não apenas para atacar, mas também para usar estratégias de defesa da própria face se a situação assim o exigir.

Através das relações de face que estabelecemos com as pessoas, costumamos avaliá-las moralmente. Essas avaliações, nem sempre explícitas, são do tipo “que pessoa legal!” ou “que criatura insuportável!” e nos mostram que “moralidade e interação estão profundamente intrincadas uma na outra” (Bergmann, 1998, p. 286). Bergmann (1998) afirma que a interação social possui uma qualidade protomoral, o que significa que qualquer enunciado de uma conversa pode transmitir significado moral: tudo depende do modo como é contextualizado. O autor critica o ceticismo de estudiosos da linguagem em aproximar-se dessa interrelação. Uma exceção à crítica é Goffman e suas teorizações sobre face e a ritualidade interacional. Para Bergmann (1998, p. 286), a visão de Goffman sobre a relação entre moralidade e interação promove um entendimento de que “sempre que respeito e aprovação (ou desrespeito e reprovação) por um indivíduo são comunicados, um discurso moral se constrói (independentemente dos sentimentos e pensamentos dos participantes)”.

O estudo de Drew (1998) demonstra como as pessoas são seletivas ao prestar contas de suas condutas e da conduta de outros. Ao prestarem contas do comportamento próprio, assumem uma posição defensiva, disfarçando qualquer elemento que possa ser considerado uma falta sua. Quando prestam contas do comportamento alheio em atividades como reclamações, formulam a transgressão

<sup>1</sup> Todas as citações são traduções de minha autoria.

<sup>2</sup> Para um aprofundamento desse processo, ver Santos (2001), que analisa as práticas policiais nas Delegacias da Mulher de Florianópolis e de Joinville, no mesmo período por nós focalizado.

como grave e intencional. Drew sugere que reclamar sobre transgressões de comportamento a uma terceira parte, ou seja, a uma pessoa que não seja o objeto da reclamação, está relacionado ao trabalho moral, que

consiste em atividades como descrever a conduta do outro como tendo sido obviamente faltosa, condenar a pessoa por seu comportamento, expressando indignação a respeito de seu comportamento ou tratamento, e buscar o apoio e afiliação do recipiente à indignação com o “erro” da conduta do outro (Drew, 1998, p. 312).

O autor argumenta que a conduta em si mesma não é nem repreensível nem elogiável. São os recursos linguísticos que usamos para descrevê-la que a (re)criamos e, então, fazem da moralidade uma preocupação implícita ou explícita dos interlocutores.

Em conversas nas quais a moralidade vem à superfície, os participantes podem tomar precauções para a prevenção da perda da face. Linell e Bredmar (1996), em seu estudo sobre a interação entre parteiras e gestantes na Suécia, mostram que, em encontros nos quais tópicos delicados são abordados (no caso, durante o exame pré-natal), os participantes precisam realizar esforço adicional para manterem o equilíbrio ritual. Eles definem como tópicos delicados, ou sensíveis, aqueles que “não podem ser endereçados direta ou explicitamente pelo falante sem que coloque em risco a harmonia interacional do encontro, por ameaçar a face do ouvinte (e, portanto, também a do próprio falante)” (Linell e Bredmar, 1996, p. 347-348).

Os interlocutores no cenário investigado por estes autores eram cuidadosos ao lidarem com potenciais ameaças à face, tais como perguntar a uma mulher grávida sobre seus hábitos em relação à bebida – um tópico que implica considerações sobre estilo de vida (“lifestyle-implicating topics”), ou sobre doenças graves – tópico relacionado a questões de vida e morte (“life-threatening topics”). Ao lidarem com tópicos desta ordem, os interlocutores fazem uso de mecanismos linguísticos como, por exemplo, indiretividade e mitigação, para atenuar a sensibilidade atrelada aos assuntos em pauta. No entanto, argumentam Linell e Bredmar (1996, p. 374), essas estratégias linguísticas podem ter efeito contrário, tal como acontece no contexto investigado por esses autores, em que a ordem institucional “parece estar organizada para recontextualizar assuntos sem torná-los sensíveis, mas ainda assim os participantes reconstruem os tópicos como delicados na e através da sua conduta conversacional” (Linell e Bredmar, 1996, p. 374). Assim, embora o enquadre clínico contribua para minimizar a dimensão moral dos tópicos delicados, as ações dos participantes a fazem reemergir (Linell e Bredmar, 1996, p. 349).

Mas o que faz um tópico se tornar ameaçador à face em situações sociais específicas? Tomando o tópico citado acima, não podemos afirmar que hábitos de beber constituam um tópico delicado em qualquer situação. Entre amigos íntimos, por exemplo, pode não ser. A ameaça à

face não resulta de nenhum valor intrínseco ao tópico, mas ao modo como o tópico é discursivamente re/contextualizado e à identidade social que os participantes intencionam projetar. No caso discutido acima, beber álcool não parece ser um comportamento social favorável para uma mulher grávida expressar na presença de sua parteira ou médico. Desse modo, acreditamos que considerações sobre como uma mãe, um pai, um médico ou um professor devem se comportar em situações sociais diferentes interferem na forma como fazemos trabalho-de-face quando desempenhamos esses papéis específicos.

Questões morais – ou o que chamaríamos de código de obrigações morais – parecem influenciar a relação de face que os participantes de uma interação estabelecem. No estudo de Linell e Bredmar (1996), os participantes orientam-se para a manutenção de suas faces, através de tentativas de minimizar a delicadeza dos assuntos tratados. No entanto, há situações em que os interesses pessoais dos interlocutores podem provocar iniciativa de ameaça à face alheia. Nesse caso, uma *overdose* de tópicos relacionados a comportamento moral deverá ser suscitada. É o que acontece nas SOC aqui analisadas, onde esposa e marido tendem a manter a face a partir de ameaças à face do outro. A cooperação no trabalho-de-face é substituída por um jogo de práticas de ameaça e sustentação da face (Brown e Levinson, 1987).

### ***O trabalho-de-face em contextos de mediação de conflitos***

A literatura sobre mediação (Garcia, 1991; Volkema, 1988) traz diferentes interpretações do que se refere à relação entre esse tipo de organização interacional e face. Em sua análise dos processos de mediação, Volkema demonstra como é difícil aos opositores negociar suas imagens sociais e ao mesmo tempo alcançar consenso nas questões em disputa. Em suas palavras: “em momentos de conflito, os indivíduos geralmente estão mais preocupados com a preservação do eu do que com as necessidades dos seus oponentes, particularmente se... outros estão observando” (Volkema, 1988, p. 5).

Dessa forma, os interlocutores tendem a “produzir imagens compatíveis com os padrões de comportamento que levam inevitavelmente a armadilhas ou embaraço” (Volkema, 1988, p. 8-9), desfocando muitas vezes a interação do seu objetivo principal de resolução de conflitos. Para fazer com que se chegue a um consenso, uma solução, os mediadores precisam desempenhar o papel do que chamamos de *gerenciadores de faces*, ajudando os opositores a evitarem a “mentalidade certo-ou-errado” (Volkema, 1988, p. 8) e a estabelecerem imagens públicas aceitáveis.

Garcia (1991, p. 828), entretanto, mostra que nas audiências de mediação por ela estudadas, a organização interacional torna possível aos participantes gerenciarem acusações e recusas/negações, enquanto salvam a face. Primeiro, porque as acusações e recusas são pares adja-

centes. Segundo, porque são direcionadas aos mediadores e não aos co-opositores. Além disso, as recusas são postergadas e respondidas seletivamente. Ainda, as recusas e acusações costumam ser mitigadas, isto é, minimizadas ao invés de agravadas/reforçadas.

Os primeiros contatos com as SOC sugeriram que, apesar de se pautarem em procedimentos de mediação, as ameaças às faces dos opositores eram constantemente agravadas pelos participantes. Nas SOC estudadas, manter a face é ainda mais complicado do que nos contextos estudados por Volkema, onde os interlocutores negociam a face conforme negociam questões em disputa. Nas disputas nas SOC, os participantes acabam se orientando para a “mentalidade certo-ou-errado”, à qual Volkema (1988, p. 8) se refere, o que é típico em procedimentos legais. Tendo que prestar contas da sua própria conduta e da conduta de uma pessoa íntima para uma terceira parte, os opositores tendem a elogiar o “eu” em detrimento do “outro”.

Com relação às asserções de Garcia (1991), o que percebemos nos dados é que, embora compartilhem algumas das características das mediações estudadas por essa autora, os procedimentos de mediação nas SOC permitem que haja reclamação *entre* opositores, ou seja, que um reclame *para* o outro. Nas SOC, as reclamações funcionam como um *recurso contextualizador* para os mediadores. É através delas que as assistentes sociais têm acesso à cena do conflito doméstico e devem decidir quem é a *vítima real*. Para os opositores, reclamar é uma maneira de retratar a conduta alheia como errada e, então, lutar para manter sua própria face e, assim, disputar o papel de vítima. Nesse sentido, a *definição da vítima* pode ser compreendida como uma construção conjunta e situada dos participantes.

Em Dornelles (2000), descrevemos as quatro atividades de fala realizadas pelos participantes das SOC. Uma atividade de fala é “o conjunto das relações sociais estabelecidas por um conjunto de esquemas em relação a algum objetivo comunicativo” (Gumperz, 1982, p. 166), ou seja, é aquilo que os participantes de uma conversa fazem conjuntamente em determinado momento, tendo em vista um foco principal. As quatro atividades identificadas foram assim nomeadas: *fala-normatizadora*, em que a assistente social responsável informa sobre a “etiqueta” do evento e sobre a queixa realizada, indicando como será organizada a tomada de turnos e fazendo a leitura do boletim de ocorrência (BO) em que consta a queixa; *fala-sobre o problema*, em que os participantes realizam a tarefa institucional central para o evento comunicativo em curso: a co-construção da vítima; *fala-de orientação*, em que a assistente social aconselha o “culpado” a mudar seu comportamento; e *fala-acordo*, em que a assistente social faz a tentativa de estabelecer o compromisso das partes para um encaminhamento formal das orientações dadas.

Nas SOC, tanto a mulher quanto seu companheiro têm a oportunidade de contar os seus lados da história do conflito conjugal. Independentemente do que acontece nas

sessões, as assistentes sociais enfatizam a intenção de fazer seu trabalho da maneira que consideram a mais profissional e coerente possível. Como estão cientes de que a DM é vista pelo público em geral como instituição onde as mulheres são sempre as vítimas, as assistentes sociais demonstram preocupação em assegurar sua neutralidade quando lidam com problemas conjugais. Para tanto, adotam uma metodologia de análise que possibilita aos homens “vez e voz”. É isso que faz das SOC um espaço diferenciado no tratamento da violência conjugal: as assistentes sociais enfatizam que o conflito doméstico é uma construção conjunta do casal. Por outro lado, a agenda das SOC está essencialmente voltada, como dissemos, para a definição *de quem é a vítima e quem é o culpado* (ou culpada) pelos problemas domésticos, incentivando uma leitura dicotômica e moralista do conflito da vida privada trazido a público.

Antes de entrarem na sala do serviço social da DM de Florianópolis, a mulher e o seu companheiro devem ter vivenciado algum ato de violência que a levou a fazer a queixa e, conseqüentemente, a optar pela SOC. As SOC são encontros de natureza conflituosa, pois resultam de situações de enfrentamento violento de problemas. Não haveria sessão, se não houvesse conflito anterior sobre o qual se reclamar e prestar contas.

Após a queixa, a reclamação de uma mulher se torna questão pública. No BO, preenchido pelo policial, a mulher se torna vítima e seu companheiro, indiciado. Constam no BO informações factuais sobre a vítima e o indiciado (tais como endereço, profissão, idade, raça), bem como detalhes sobre seu relacionamento (quanto tempo são um casal, número de filhos) e sobre o ato violento (ameaça, ou agressão física ou psicológica) que provocou a queixa. O BO traz a narrativa sintética da cena de violência da qual a mulher diz ser vítima (cf. Dornelles, 2000).

O procedimento seguinte é o encaminhamento do BO à delegada, que analisa o caso e orienta a vítima quanto às ações a tomar. Desse momento em diante, qualquer ação policial ou legal que a vítima realize será baseada no BO. Nesse ponto, se a mulher não desistir da queixa e se seu caso for considerado delicado, ela será orientada pessoalmente pela delegada. Existem mais três caminhos possíveis aos quais os BOs podem levar a vítima (Santos, 1997): (i) ao exame de corpo delicto, no Instituto Médico Legal; (ii) ao tribunal de pequenas causas; (iii) à equipe de apoio da DM, que inclui psicólogas, advogados e assistentes sociais. Após receberem a sua cota de casos, as assistentes sociais encaminham intimações aos casais, para que compareçam na delegacia. O encontro da assistente social com o casal é o que estamos chamando de SOC.

Em relação ao papel das assistentes sociais na mediação do conflito, percebe-se que há uma distância entre o *trabalho prescrito*, isto é, o que elas entendem que deveriam fazer, e o *trabalho realizado*, o que de fato elas fazem. No excerto abaixo, a assistente social informa uma reclamante a respeito dos objetivos das SOC:

- 1 Lia: pois é, mas que tipo de: ajuda vocês oferecem,=  
 2 AS<sup>1</sup>: =orientação, (.) pro casal né, a gente- como- (.) vocês vieram hoje. a gente vai discutir o objeto problema de vocês, saber o que é que tá incomo↑ dando, pra poder buscar a solução junto, apontar. não dizer o que vocês devem fazer, mas m-clarear pra vocês, o que que tá incomodando,=  
 =((trimm))=  
 3 AS<sup>1</sup>: =o mais profundo, o objeto, PRINcipal do problema. porque o resto=  
 =[são consequências,]  
 [((trimm))]  
 (.)  
 4 AS<sup>1</sup>: né, (.) então a gente vai clarear e mostrar uma solução,=  
 =((trimm))=  
 5 AS<sup>1</sup>: =como vi- viver sem violência (.) dá pra viver sem violência,=  
 =((trimm))=  
 6 AS<sup>1</sup>: =conversando,

Porém, como dissemos acima, apesar de entenderem o conflito doméstico como uma construção conjunta do casal, as ações interacionais das assistentes sociais apontam para a busca da vítima e do culpado pelos problemas maritais. Embora, como afirma a assistente social, o objetivo de suas ações não seja dizer o que o casal deve fazer, é exatamente isso o que acaba acontecendo. Na análise a seguir, tentaremos evidenciar as articulações entre trabalho prescrito e realizado e suas relações com o processo de construção da face.

### O uso agressivo do trabalho-de-face em disputas mediadas

Como dissemos anteriormente, nossos dados foram coletados e analisados através de métodos etnográficos e sociolinguísticos (Erickson e Shultz, 1981; Gumperz, 1982; Goffman, 1967). O trabalho de campo ocorreu durante os anos de 1998 e 1999, e os instrumentos utilizados foram: observações e anotações de campo, entrevistas formais e informais com assistentes sociais e outros policiais da DM em Florianópolis; gravação em áudio de quatro SOC<sup>3</sup>, durante observação participante. O primeiro procedimento de análise foi identificar as atividades de fala constituintes das SOC, no que resultou a descrição sumariamente apresentada na seção anterior. O segundo procedimento foi focalizar a atividade de maior conflito – a *fala-sobre o problema* – para analisar o processo de construção da face e sua relação com

a agenda dos interagentes. Observamos que essa atividade de fala se organizava, como dissemos anteriormente, em torno da disputa de marido e mulher pelo *papel de vítima*. A atividade se dava primordialmente através da mediação da assistente social. No entanto, em alguns momentos a esposa e o marido se dirigiam um ao outro diretamente, enquanto a assistente social apenas os observava. Chamamos à primeira forma de organização de *disputa mediada* e à segunda, de *disputa direta*. Para a análise que segue, nos concentramos em quatro excertos caracterizados como disputa mediada na fala-sobre o problema. Apresentamos também, para fins de problematização da agenda do encontro, três outros fragmentos: dois da *fala-orientação* e um da *fala-acordo*.

Os segmentos analisados neste artigo fazem parte das sessões de orientação de dois casais, ambas gravadas em março de 1998. Um dos casais, Jane e Rafael<sup>4</sup>, convivia há 24 anos. O outro, Laura e Marco, há 37 anos. O problema do primeiro casal girava em torno da má conduta de Jane, que, de acordo com o marido e com a leitura corroborada pela assistente social, não cumpria com seu papel de esposa. Já o problema do segundo casal estava relacionado aos hábitos de bebida do marido. A sessão de Laura e Marco durou apenas 15 minutos, enquanto a de Jane e Rafael durou 1h e 10 minutos, sendo respectivamente a mais curta e a mais longa das sessões gravadas. Esta última foi conduzida pela assistente social senior (AS<sup>1</sup>) e a segunda por uma estagiária do serviço social (AS<sup>2</sup>). Passemos então, à análise.

**Excerto 1:** “*Eu sou uma pessoa honesta... eles me chamam de puta.*”

O excerto abaixo se inicia com a assistente social, mediadora, perguntando a Jane detalhes sobre a queixa anteriormente realizada, em que a própria queixosa diz que o marido e filhos a acusam de ter um amante. Jane inicia então o que chamamos de *turno pré-alocado*, em que ela tem o direito de contar a sua versão da história, sendo apenas eventualmente interrompida pela assistente social para esclarecimentos. Quando a AS<sup>1</sup> introduz o tema da queixa, no turno 2, provoca ameaça à face de Jane, como demonstra a ação de manutenção da face dada como resposta, iniciada no turno subsequente:

SD 4

- 2 AS<sup>1</sup>: ↑tá dona Jane, e de dois anos pra cá que foi levantado de novo a história de a↑mante, e se- não sabe nada assim, eles apontam, alguém, ou só::, acusam alguém?=  
 3 Jane: =não.=  
 4 AS<sup>1</sup>: =houve alguma,=

<sup>3</sup> No início da sessão era solicitada permissão para a gravação em áudio, para fins de pesquisa. Nenhum casal se opôs a esse procedimento

<sup>4</sup> Todos os nomes são fictícios.

- 5 Jane: =e [e]  
 6 AS<sup>1</sup>: [fo]foca, alguma coisa?=  
 7 Jane: =eu não sei se eles explicaram, eu sou mulher que eu trabalho,=  
 8 AS<sup>1</sup>: =am,=  
 9 Jane: =tenho. tenho formação, trabalho, eu trabalho em casa de família, tem vários, (.) PODE perguntar à à vizinhança lá, que eu acho que nin↑guém pode me levantar isso, (.) que eu sou (.) eu sou, ↑uma mulher eu acho que ele não merece TANTO a minha honesti↑dade.  
 (.)  
 10 Jane: ele não merece a a a honestidade minha não. pelo homem que ele é, eu acho que ele não, não merece a minha honestidade. aí ne ne nesse meio tempo aí, (.) quando ele ganhou os doze mil real ele começou:::, só a andar:, que aí o médico suspendeu do serviço e ele ficou com medo de trabalhar, daquele restante do dinheiro que sobrou (do) ↑carro, (.) el- ele pegou o dinheiro e guardou lá na vizinha. (.) >não deixou dentro de ↑casa porque eu era ladrona,< (.) ele me ass-. me ae:: >me acusa de tudo quanto é ↑coisa,< (.) >eu sou ladrona, sou tudo pra ele.<=  
 11 AS<sup>1</sup>: =um: =

Ao invés de providenciar uma resposta direta à pergunta da mediadora, tratando especificamente da “história de amante”, Jane traz a público o contraste entre o tipo de pessoa que ela é e o tipo que o marido é. A pergunta da mediadora sobre o suposto amante, no turno 2, ameaça a face de Jane, tornando condição relevante (Levinson, 1983) a emergência de um contexto enaltecendor da face, para o qual Jane se orienta ao assegurar que é uma pessoa que trabalha (turnos 7 e 9), uma pessoa honesta (turnos 9 e 10) e que é vítima constante de acusações em casa (turno 10). Ao usar a palavra “acusa”, no turno 10 (depois de algum tempo procurando por uma palavra), Jane parece responder novamente à questão do caso amoroso levantada pela mediadora no turno 2 (“acusam alguém?”). No entanto, falta evidência para essa afirmação, uma vez que Jane não se refere a isso explicitamente, nem a mediadora levanta novamente o assunto. Através da formulação explícita de sua conduta como a *correta* e de seu marido como a *errada*, Jane contribui para que a face do marido também seja ameaçada. Os segmentos abaixo acontecem antes do que foi recém apresentado e mostram Rafael, o marido de Jane, fazendo uma interferência no turno pré-alocado da esposa, para sinalizar sua oposição a respeito do que ela está falando sobre a filha do casal. Essa ação pode ser entendida como um sinal de que a face dele se constrói em associação à da filha, diretamente ameaçada pelas reclamações de Jane:

## SD 4

- 12 Jane: ...que ela não é:, não é:, não é uma boa filha não.  
 (.)  
 13 Rafael: ts::[:] ((*balança a cabeça negativamente*))  
 14 Jane: [e]la, ela, nun nun, aí (.) ele faz as coisas, aí um dia eu fui tomar café começava a comer as coisas, >ele começou a arregalar os olhos pra mim.<

Ao movimentar a cabeça negativamente (turno 13), Rafael pode estar sugerindo que o que Jane está dizendo é mentira. Isso a faz mudar o foco da reclamação da filha (“não é uma boa filha não”) para o marido, em uma situação específica, na qual ele a teria ameaçado com um gesto não verbal: “ele começou a arregalar os olhos pra mim”. Na sequência do segmento, ela conta à mediadora uma narrativa na qual a filha não a deixava comer. O que é notável aqui é a forma como Jane recontextualiza discursos do passado na fala corrente:

## SD 4

- 16 Jane: ...aí até que um dia ela veio fazer essa ↑jan↓ta, (.) eu disse assim ↑((é então nós hoje nós vamos ter uma, uma, nós vamos ter uma:::))↓ ((pausa)) ↑((nós vamos ter então a:: jantinha,))↓ ↑((↑é tu não és nem louca, tu não és nem doída tu, tu comer, que eu já te falei que tu não vais comer,))↓ eu digo ↑((eu vou co↑mer)) (.) aí eu batij pé. (.) eu digo ↑((eu vou comer,))↓ ↑((ah mas tu não é, tu não é nem nem louca, guria))↓ (.) tá (.) aí, >arrumou a mesa, não botou meu prato passei-lhe a mão, sentei na mesa,< ((pausa)) passei-lhe a mão, (.) botei o prato, (.) puxei o arroz >ela tinha feito arroz< (.) arroz, macarrão, maionese, galinha e farofa, aí a farofa ela tava, tava, tava terminando de fazer, NUNca cozinhou no dia que foi cozinhar inven-invocou que eu não ia eu digo ↑((eu vou co↑mer))↓ (.) ↑((pode dar o que ↑der, mas que eu vou comer eu vou,))↓ onde é que se viu, (.) e eele apoia muito estas tolices dos filhos (.) (porque) ele não toma uma autoridade dentro de casa (.) ele bota os filhos tudo contra mim, (.) aí, passei lhe a mão, botei o prato...

Em sua história, Jane inclui falas dela mesma e de sua filha ocorridas no passado, ou seja, ela retoma palavras “situadas em um contexto particular e [as] arranca da sua terra dando-lhes vida novamente no novo solo do contexto que reporta” (Buttny, 1998, p. 56). As últimas falas de Jane

representadas acima indicam à mediadora *como ouvir* o que está sendo dito. É ao final que compreendemos a intencionalidade da narrativa de reclamação: culpar o marido por instigar as crianças contra ela (“ele bota os filhos tu contra mim”) – um verdadeiro complô. No entanto, a forma como a mediadora interfere, em momento posterior, sugere que a assistente social se orienta mais para o conteúdo do discurso direto da narrativa de Jane do que para os elementos contextuais que indicam o marido como o responsável pelos problemas da reclamante com os filhos:

## SD 4

- 16 Jane: ...aonde é que se viu uma filha fazer ↑um, um dia uma janta e não (e INVOCAR) que eu não ia co↑mer, mas isso ele já vem falando ((*estrala os dedos ao falar as próximas três palavras*)) há muitos tempo que eu não ia mais comer dentro de casa, ia passar-lhe a mão (em-) (.) a mão com a o prato ia, ia, >ia jogar nela,< aí ele correu lá do quarto e:: e >agarrou< ↑((↑não (.)>você não tão vendo que não se fala com é< com essa sem vergonha, com essa vagabunda, (.)>que isso aí não sei o que, isso aí não sei,< (.) >isso aí nem nem é mulher pra tá mais dentro aqui, dentro de casa,< (.) >se (tu) bobear eu (tento pôr) ela na rua.<))↓ eu digo ↑((meu filho, (.) não é bem a↓ssim, (.) não é bem assim (.) eu sou mulher, eu tenho vinte e 24 anos de PAPEL assinado contigo, não é bem assim como tu tá falando não.))↓ >porque eu toda a vida falei com ↑ele com calma< (.) >porque os papel que ele anda fazendo, eu era pra ser mulher pra, pra tratar no pau e rachar na cabeça de um [( <)]
- 17 AS<sup>1</sup>: [tá. (.) dona Jane,] eu já entendi a sua parte, dona Ja (.) dona Jane ↑todos os outros filhos tratam a senhora assim?=  
18 Jane: =todo ele (.) ele manda. >↑esse pequenininho chama eu de ↑vaca, de ↑égua, de ↑puta, de galinha, de tudo quanto é coisa,<

No turno 17, a mediadora revela que a narrativa de Jane fez crescer o interesse em saber mais sobre a forma como Jane e seus filhos tratam uns aos outros. O uso da palavra “assim” para se referir à maneira como a filha de Jane a trata funciona como uma estratégia de proteção da face – indiretividade – que aponta para o aspecto moral desse questionamento de uma maneira similar ao que Linell e Bredmar (1996) descrevem em sua análise do trabalho-de-face em conversas entre parceiras e mulheres grávidas. No turno 18, contudo, Jane torna explícito o que estava disfarçado na fala da mediadora e agrava ameaças à face do marido, fazendo uso do trabalho-de-face agressivo. Ela faz isso usando palavras (palavrões) que atribui ao filho mais novo e culpa o marido explicitamente por fazer os filhos

a tratarem dessa maneira. Jane demonstra engajamento na construção de uma imagem repreensível para o marido, através da face compartilhada com os filhos. No entanto, a imagem projetada para um dos participantes é um construto de todas as partes presentes e, então, qualquer projeção que parte de uma descrição de um interlocutor pode ser desafiada por outro. Diria Goffman (1959) que nenhum ator social tem o controle total de seus próprios “eus”. E como afirma Schiffrin (1989, p. 266): “o que quer que seja que uma pessoa tente significar através de esforços individuais de expressão, ela não poderá sozinha criar um eu; esses significados expressivos devem ser compreendidos por e sofrer a ação daquele para quem é dirigido”.

**Excerto 2:** “*Sou eu quem cuida da casa.*”

Durante o turno pré-alocado de Rafael, a mediadora retorna à discussão sobre o conflito entre Jane e seus filhos. Ao culpar a própria Jane pelo modo como os filhos a tratam, Rafael contribui para a manutenção da sua própria face e, conseqüentemente, para a ameaça à face de Jane:

## SD 5

- 18 Rafael: =tá, então tudo isso tá revoltando os guris (.) os guris querem ir pra escola, não tem uma roupa pa↑ssada, uma roupa la↑vada. (.) o banheiro tá- chama os guris aqui, quem limpa o banheiro e faz faxina no banheiro >sou eu de noite quando chego do serviço,< (.) a pia dessa altura de >roupa< de louça, E ELA >vai pro carismático todo dia de ↑noite.< (.)
- 19 AS<sup>1</sup>: vai pra onde?=  
20 Rafael: =carismática, pra igreja, [>não] não sei o quê que ela faz na igreja, tanto na=  
21 AS<sup>1</sup>: [↑ã:]  
22 Rafael: = igreja que.< o- ela a vida que ela passa deus eu acho que >não tá abençoando lá de cima tanto assim também< (.)
- 23 Rafael: e eu fico. venho do serviço às 7 horas, vou pra pia lavar louça, vou limpar banheiro, e vou fazer a limpeza da minha ↑casa? (.) e ela faz o que? e ela quer ser santa ain[da?]
- 24 AS<sup>1</sup>: [e is]so veio há dois ↑anos, [esse desentendi-]=  
25 Rafael: [é já uns 3] anos pra cá que ela não fez mais na[da]
- 26 AS<sup>1</sup>: [e:]=  
27 AS<sup>1</sup>: =não mas eu digo assim, e antes o relacionamento dela com os filhos, antes desses 2 anos, com os seus filhos, era bom?

Neste excerto, Rafael se descreve como alguém que trabalha muito e que também cuida da casa. Assim como Jane, no excerto analisado anteriormente, Rafael contrasta a sua conduta à do outro, contraste esse linguisticamente marcado quando ele diz “E ELA” (turno 18) e “e ela” (turno 23). Na fala do marido queixoso, Jane é projetada como uma mãe que não se dá bem com os filhos, porque não cuida deles como deveria. No turno 23, Rafael demonstra sua oposição às tentativas de Jane de asseverar bom caráter: “e ela quer ser santa ainda?”. Uma questão cultural e moral que não é explicitamente mencionada, mas que se torna contexto relevante no processo de interpretação da passagem acima é o imaginário sobre o comportamento esperado de uma mãe na sociedade brasileira contemporânea. Podemos identificar na fala de Rafael *asserções implícitas* de que ele seria uma pessoa que não apenas cumpre com suas obrigações (de pai/marido), mas também com as da esposa/mãe. O enunciado da mediadora no turno 27 mostra sua corroboração com Rafael a respeito dessas asserções: “antes o relacionamento dela com os filhos... era bom?”. Ao perguntar se o relacionamento de Jane com os filhos “antes... era bom”, a assistente social está assumindo que *hoje não é bom*.

Assim que define para si qual o problema e qual das partes é a responsável por ele, a assistente social aloca o turno, dirigindo-se à parte considerada culpada, tentando mostrar-lhe onde está o erro e buscando estabelecer maneiras para que o conflito possa ser resolvido. Desse modo, inicia-se a *fala-orientação*:

AS<sup>1</sup>: =pois é, mas o terreno, e e, nessa parte ele tem razão, a senhora pensa bem, Dona Jane, vocês são casados com comunhão de bem. (.) se não existe má fé de nenhuma das partes, o PORQUÊ de não passar o terreno >que a senhora comprou da sua irmã< pro seu nome,=

Jane: =porque [eu não posso,]

AS<sup>1</sup>: [dá licença.] a senhora vende (.) o terreno lá, pede pra sua irm- a sua mãe vender, vocês vendem, fazem junto uma ↑casa,=

Jane: =e ele quer?=  
(.)

AS<sup>1</sup>: =porque-  
(.)

AS<sup>1</sup>: se [o terreno] tiver no nome [d- da] senhora [ou] de vocês,=

No segmento anterior, percebe-se que a assistente social corrobora as ideias do marido de Jane, pois dá a ele razão e reforça seu ponto de vista. Jane é quem recebe orientação, o que implica que ela seja considerada culpada pelos problemas. Afinal, é ela quem pensa em benefício próprio, não agindo em nome da comunhão conjugal de bens, fato que é referenciado como atitude de “má fé” pela assistente social. A *fala-orientação* continua, com a assistente social tentando “clarear” para Jane seus erros,

mas Jane rejeita continuamente as orientações: aceitá-las significaria assumir a posição de culpada, enquanto o marido assumiria a de vítima. Seria, assim, sua a derrota no combate. Mas os participantes precisam finalizar o evento, que é caracteristicamente encerrado com um acordo. O que parece ser possível apenas depois que ambas as partes, marido e esposa, aceitem e assumam os papéis que devem encenar naquele contexto. Como Jane não aceita a indicação implícita de que deve atuar no papel de culpada, a assistente social acaba por tornar seu veredicto explícito:

AS<sup>1</sup>: o que é que tá estragado, é falta de confiança, vocês são um casal e um tá desconfiando do outro, um puxa pra um lado [o outro puxa pro outro enquan]to=

Rafael: [eu eu eu não desconfio, tia]

AS<sup>1</sup>: =pai e mãe, >só um pouquinho seu Rafael< en- enquanto pai e mãe não se unir os filhos vão ficar divididos (.) aí os filhos vão, vão pender logicamente pra aquele que se mostra mais >↑vítima,< (.) não é,  
(.)

AS<sup>1</sup>: de repente [pode] até que ele não seja a vítima mas ele, (.) no momento, (.)=

Jane: [claro]

AS<sup>1</sup>: =o homem que (.) a a senhora pensa bem, ((pausa))

AS<sup>1</sup>: a gente que vê de longe. (.) eu não ↑sei a [realidade] de vocês, (.) né? (.) não posso=

Jane: [°é, eu sei°]

AS<sup>1</sup>: =julgar, (.) mas assim, o perfil que vocês me trazem, a a >o coisa<. ele sai às 4 da manhã e chega às 7 da noite, quer dizer, ele batalha.  
(.)

AS<sup>1</sup>: ele não é um vadio, não é uma pessoa tal, (.) chega em casa, não tem comida feita, não sei por que motivos também, >não estou entrando [nisso],<

Jane: [mas,]

(.)

Jane: =mas [tem] comida.

AS<sup>1</sup>: [É,]

(.)

Jane: [(mas tem comida)]

AS<sup>1</sup>: [>mas eu não estou] entrando nessa questão<, agora, quem escuta de fora, (.) >vai entender que ele é a ↑vítima<  
((pausa))

AS<sup>1</sup>: >tá entendendo,<

Dizer explicitamente quem é vítima/culpado não é uma atitude comum nas sessões de orientação. Questionadas sobre a existência desse tipo de julgamento nos atendimentos, as assistentes sociais declaram que não é esse o objetivo do serviço social na delegacia, embora isso possa acontecer. Para elas, o objetivo seria “mudar comportamentos”. A metodo-

logia parte do princípio de que é identificando o problema e “quem está errando” que se poderá chegar a pensar e estabelecer possíveis soluções para o conflito vivido em casa. Nos atendimentos, os objetivos da assistente social – identificar o problema e mudar comportamentos – mesclam-se aos objetivos dos combatentes – mostrar-se vítima projetando uma imagem positiva de si mesmo e negativa do outro – o que acaba por levar os participantes a conjuntamente construírem a vítima e revelar que parte do trabalho realizado pelas assistentes sociais se distancia do que elas tomam como seu trabalho prescrito.

**Excerto 3:** “*Ele é um bêbado.*”

Em um excerto da orientação a outro casal (Laura e Marco), a mediadora tenta elicitir informações sobre os hábitos de beber do marido, usando de estratégias para salvar a face do, então, acusado. O segmento inicia com a esposa pré-allocando o turno para reclamar do marido. No turno 81, a assistente social busca esclarecimentos. Seu turno é marcado por pistas paralinguísticas (alongamento de vogal) que sinalizam para o aspecto delicado do assunto em pauta, ao qual a mediadora não se refere diretamente, apesar de dirigir sua fala à esposa e não ao marido, cuja face está em iminente risco. É apenas no turno 86 que a mediadora introduz o termo chave (“alcoolista”), precedido de alongamento de vogal da palavra anterior, o que demonstra sutileza na introdução do referido termo. Note-se ainda que a palavra escolhida aponta para o reconhecimento da assistente social a respeito da delicadeza do tema. Ela poderia, por exemplo, ter dito “alcoólatra” ou “bêbado” ao invés de “alcoolista”. Sua escolha revela cuidado com a face do marido, pois no discurso da DM o alcoolismo é compreendido como um problema de saúde, uma doença para qual se precisa de tratamento, não necessariamente de punição. O uso de um termo mais especializado/técnico possibilita englobar a nova leitura do alcoolismo, em oposição ao significado construído a partir de termos de senso comum que apontam para o alcoolismo como um vício característico de pessoas de má conduta. Contudo, apesar do gerenciamento cuidadoso da face da parte da mediadora, o acusado interrompe o turno que segue o uso do termo “alcoolista” e prontamente responde ao enunciado da mediadora, negando seu pressuposto, isto é, a possibilidade de ele ser alcoolista:

*SD 12*

- 80 Laura: tudo (que) é palavrão ele dizia (.) [é um boca suja]
- 81 AS<sup>2</sup>: [e:: ele nunca fez ã::], nunca fez um tratamento dona Laura, pra=
- 82 Laura: =mas [ele não] ↑be↓be todo dia. (.) sem bebida ele é mal criado mesmo=
- 83 AS<sup>2</sup>: [( )]

- 84 AS<sup>2</sup>: =sim=,
- 85 Laura: =não é ↑só com a bebida.  
(pausa)
- 86 AS<sup>2</sup>: mas ele chega a ser:: alcoo↑lista, assim?=
- 87 Marco: =não, [tsi, tsi, tsi]=

Embora a mediadora tenha sensibilidade pela face de Marco, o marido, Laura não demonstra ter. Ao contrário, a esposa procura agravar a ameaça, dizendo que a conduta repreensível do marido não é causada apenas pela bebida: “sem bebida ele é malcriado mesmo”. Com a negação de Marco (turno 87), a assistente social refaz a pergunta e deixa de lado a categoria “alcoolista”: “ele bebe com frequência”. A esposa, no entanto, não compartilha da mesma intenção da mediadora de salvar a face do marido. Ao contrário, ela agrava as ameaças, caracterizando-o como “bêbado”:

*SD 12*

- 88 AS<sup>2</sup>: [ele bebe com frequência,]=
- 89 Laura: =ele diz que [tá bêbado (quando)] quer, mas sempre ele tá >bêbado<. sábado=
- 90 AS<sup>2</sup>: [fica bêbado,]
- 91 Laura: ainda [ele] chegou bêbado=
- 92 Marco: [tsi]
- 93 AS<sup>2</sup>: =a[rram]

No turno 92, Marco novamente interfere e tenta negar a associação de sua imagem à figura de alguém que bebe mais do que deve. Tal ação mostra que ser projetado nessa identidade social, no contexto em foco, é uma ameaça à face, o que demonstra ser este um construto social e contextual, além de passível de avaliações morais.

**Excerto 4:** “*Tem uma coisa que me puxa, eu não sou assim.*”

Marco inicia seu turno pré-allocado, desculpando-se pelas reclamações que Laura fez a seu respeito, através do boletim de ocorrência e da SOC:

*SD 13*

- 6 Marco: eu não vou fazer mais, acabou-se. (.) já (.) não. eu estou disposto, [pode (pode)] (na) minha palavra
- 7 (Laura): [então tá]  
(pausa)
- 8 Marco: ( ) não vou fazer mais, não vou beber mais, (.) vou, vou até, vou até sair dali, (.) EU vou sair, vou até ( ) vou pra casa do filho dela, do meu filho, vou pra lá, pronto. acabou-se (.) não vou, não vou incomodar mais, (.)
- 9 Marco: pode crer que eu não vou fazer isso mais,

As desculpas de Marco mostram que ele admite as acusações prévias e projeta si mesmo como culpado. Sua próxima ação, no entanto, parece orientar para a diminuição da ameaça à face causada pela aceitação desse papel:

## SD 13

10 Marco: o o a gente- a gente te- a- a gente não é (isso) a gente às vezes tem- o- a gen- eu tenho até ↑medo senhora. (.) hoj-, essa noite eu nem ↑dormi.  
(.)

11 Marco: eu tenho:, eu sou assim sabe eu, (.) eu sou um cara que eu:: sou analfabeto, não sei ler, não sei nada (.) mas eu sou, eu gosto de fazer as minhas brincadeiras,  
(.)

12 Marco: eu ↑gosto de fa↑zer as brincadeiras. eu toco gaita, brinco (.) mas eu não, não sou de briga. mas tem hora que o cara, não sei, (.) eu chego em casa é aquela, parece que tem uma coisa que me, é senhora, parece que tem uma coisa que me PUXa.  
(.)

13 Marco: e eu não sou ↑disso.  
(.)

14 Marco: eu não sou disso.=

Embora aceite a culpa, Marco age de modo a preservar sua imagem, prestando contas de suas ações passadas. Faz isso elogiando sua imagem social, referindo-se aos erros cometidos como ações fora de seu controle. Sua agressividade não seria resultado de escolha própria. Em suas palavras, “parece que tem uma coisa que me PUXa”. Este é um exemplo do tipo de desculpa “ele/ela/isso me fez fazer isso” (Buttny, 1993, p. 2). Argumentar que as ações repreensíveis não são levadas a cabo por sua vontade própria é a estratégia usada por Marco para salvar sua face.

Durante a *fala-orientação* o que acontece mais tipicamente é que marido e esposa aceitam os papéis de vítima-culpado, o que leva os participantes a se engajarem na *fala-acordo*. A *fala-acordo* sempre acontece no final da sessão, depois que as orientações foram dadas e as propostas discutidas. Nessa atividade, os participantes estabelecem o que é preciso fazer para que se promovam mudanças na relação conjugal. Como no caso abaixo, é possível que a identidade de “policial” da assistente social se projete com maior força, através de atitudes de repressão:

AS<sup>2</sup>: então a gente vai fazer assim, seu Marco,=

Marco: =°tá,°=

AS<sup>2</sup>: =se o senhor voltar a incomodar a dona Laura vai vim aqui=

Marco: =°tá [eu sei] °

AS<sup>2</sup>: [vai avi]sar a gente (.) a gente vai encaminhar ela pro advogado (.) o juiz vai lhe tirar de dentro de casa (.) o senhor não vai ter garantia nenhuma.=

Marco: =°é°=

AS<sup>2</sup>: =tá? (.) o senhor não vai mais poder voltar pra casa (.) se voltar pra casa vai ser preso.=

Marco: =(° °)=

AS<sup>2</sup>: =não pode mais entrar em casa.=

Marco: =°é eu sei disso°=

AS<sup>2</sup>: =tá? =

Marco: =°tá certo°=

A mediação nas SOC favorece uma organização interacional na qual a negociação dos “eus” dos opositores está explicitamente no foco de atenção. Não observamos nenhum momento nas disputas mediadas em que o “eu” da mediadora se tornasse o centro da atenção dos participantes. Como os excertos 1 (AS<sup>1</sup> e Jane) e 3 (AS<sup>2</sup> e Laura, sobre Marco) demonstraram, a mediadora utiliza recursos linguísticos para minimizar ou disfarçar ameaças potenciais às faces da esposa ou do marido. Por não poder abdicar do tratamento de tópicos delicados, tais como a conduta social das partes presentes, a assistente social faz uso de estratégias de preservação da face. O interlocutor cuja conduta está sendo avaliada reage de modo a demonstrar sua objeção ou aceitação da imagem projetada para ele/ela, já que o valor social associado a essa imagem pode não ser positivo. Isso sugere que ser representado em certas maneiras pode ou não enaltecer a face. Como vimos, ser acusado de ter amante, beber demais, ser um *pai* agressivo ou uma *mãe* que não cuida dos filhos – portanto, um(a) acusado(a) e culpado(a) potencial pelos problemas – ameaça a face neste contexto. Em contraste, acusar o outro e ser definido por uma imagem correta – um reclamante e vítima potencial – é enaltecedor da face. Durante as disputas mediadas, o que se observa é que há um equilíbrio na negociação de faces e, em função da mediação, são evitadas perdas de face<sup>5</sup>.

### Considerações finais

A descrição do trabalho-de-face agressivo mostra que quanto mais agravadas as reclamações, mais apropriadas para a ordem interacional das disputas mediadas em SOC. Nesse contexto, as reclamações parecem privilegiar a *formulação extrema de casos* (Pomerantz, 1986), uma

<sup>5</sup> O mesmo não acontece nos momentos em que a estrutura de mediação fica suspensa nas SOC (nas disputas diretas), em que a esposa e o marido dirigem suas reclamações diretamente um ao outro (cf. Dornelles, 2000).

vez que os participantes usam recursos linguísticos para enfatizar a repreensibilidade da conduta. Como nas seqüências de reclamação estudadas por Drew (1998), os reclamantes das interações de orientação aqui discutidas costumam formular, em suas narrativas, a má conduta do outro como deliberada. Como o indivíduo sobre o qual se reclama está presente, testemunhando seu próprio “eu” ser examinado e avaliado, a construção da face se torna uma tarefa delicada, em que “cada um mostra a sua parte boazinha<sup>6</sup>”. A disputa pelo papel de vítima se dá simultaneamente por estratégias de defesa da própria face e de ataque à face do outro. As medidoras fazem uso do contexto interacional de disputa para identificarem quem atua melhor no *papel de vítima*. Desse modo, o trabalho-de-face se constrói nas SOC como um tipo de trabalho moral. Não se ultrapassa, nesse contexto, os limites da velha dicotomia algoz-vítima apontada por Gregori (1992): se a mulher não é vítima, então o homem é que é. A resposta mais frequente às queixas da mulher, como vimos, é a queixa dos homens... E como sugere Grossi (1998), quando a oposição é o objetivo principal, qualquer palavra pode ser motivo para iniciar o combate.

## Referências

- BERGMAN, J. 1998. Introduction: Morality in discourse. *Research on language and social interaction*, **31**(3-4):279-294.
- BROWN, P.; LEVINSON, S.C. 1987. *Politeness: Some universals of language use*. Cambridge, Cambridge University Press, 345 p.
- BUTTNY, R. 1993. *Social accountability in communication*. London, Sage, 187 p.
- BUTTNY, R. 1998. Putting prior talk into context: Reported speech and the reporting context. *Research on language and social interaction*, **31**(1):45-58.
- DORNELLES, C. 2000. *Co-constructing the victim in counseling sessions for couples at the Women's Police Station: A microethnographic study*. Florianópolis, SC. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, 133 p.
- DREW, P. 1998. Complaints about transgressions and misconduct. *Research on language and social interaction*, **31**(3-4):295-325.
- ERICKSON, F.; SHULTZ, J. 1981. When is a context? Some issues and methods in the analysis of social competence. In: J.L. GREEN; C. WALLAT (orgs.), *Ethnography and language in educational settings*. Norwood, Ablex, p. 147-160.
- GARCIA, A. 1991. Dispute resolution without disputing: How the interactional organization of mediation hearings minimizes argumentative talk. *American sociological review*, **56**:818-835.
- GOFFMAN, E. 1967. *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. New York, Pantheon Books, 271 p.
- GOFFMAN, E. 1959. *The presentation of self in everyday life*. New York, Doubleday, 255 p.
- GREGORI, M. F. 1992. *Cenas e queixas: um estudo sobre mulheres, relações violentas e a prática feminista*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 218 p.
- GROSSI, M. 1998. Rimando amor com dor: reflexões sobre a violência no vínculo afetivo conjugal. In: J.M. PEDRO; M.P. GROSSI (orgs.), *Masculino, feminino, plural: gênero na interdisciplinaridade*. Florianópolis, Ed. Mulheres, p. 293-313.
- GUMPERZ, J.J. 1982. *Discourse strategies*. Cambridge, Cambridge University Press, 225 p.
- LAPLANTINE, F. 1997. *Aprender antropologia*. São Paulo, Editora Brasiliense, 205 p.
- LEVINSON, S. 1983. *Pragmatics*. Cambridge, Cambridge University Press, 420 p.
- LINELL, P.; BREDMAR, M. 1996. Reconstructing topical sensitivity: Aspects of face-work in talks between midwives and expectant mothers. *Research on language and social interaction*, **29**(4):347-379.
- POMERANTZ, A. 1986. Extreme case formulations: A way of legitimizing claims. *Human Studies*, **9**:219-229.
- SANTOS, V.C. 2001. *Práticas policiais nas Delegacias de Proteção à Mulher de Florianópolis e Joinville*. Florianópolis, SC. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, 117 p.
- SANTOS, L. 1997. *Reconhecimento da instituição*. Florianópolis, SC. Trabalho de graduação. Universidade Federal de Santa Catarina, 42 p. Mimeo.
- SCHIFFRIN, D. 1989. Conversation analysis. In: F.J. NEWMAYER (org.), *Linguistics: The Cambridge Survey* (Vol. 4, Language: The socio-cultural context). Cambridge, Cambridge University Press, p. 251-276.
- VOLKEMA, R. 1988. The mediator as face manager. *Mediation Quarterly*, **22**:5-14.

Submetido em: 12/03/2009

Aceito em: 10/07/2009

### Clara Dornelles

Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA/Campus Bagé)

Rua Carlos Barbosa s/n, Bairro Getúlio Vargas  
96412-420, Bagé, RS, Brasil

<sup>6</sup> Asserção da AS<sup>1</sup> em entrevista.

## ANEXO

### Convenções de transcrição

SD	segmento de dado
AS	assistente social
.	entonação descendente
?	entonação ascendente
,	entonação contínua
[	fala sobreposta
=[	fala simultânea
=	indica fala contínua
(.)	micro-pausa de menos de 1 segundo
:	extensão de sons
!	tom animado
↑ ↓	mudanças marcadas em entonação ascendente e descendente
° °	fala mais baixa
((pausa))	pausa mais longa que micro (mais de 1 segundo)
(( <i>italico</i> ))	detalhes da conversação
(palavra)	transcrição incerta ou falante incerto
( )	palavras ininteligíveis
<u>sublinhado</u>	ênfase
→	seta horizontal indica o enunciado analisado
MAIÚSCULA	volume alto